

Spett.le
**Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni**
Direzione Tutela Autorità per le
Garanzie nelle Comunicazioni dei
consumatori
Centro Direzionale – Isola B5
Palazzo Torre Francesco
80143 – NAPOLI

Fasano, 30 giugno 2025

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo: agcom@cert.agcom.it
(e p.c. via e-mail all'indirizzo direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

OGGETTO: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2024

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere qui di seguito indicate in materia di “*Qualità e Carte dei Servizi di Telecomunicazioni*”, si trasmette la presente relazione con riferimento all'anno 2024 ai sensi dell'art. 10 comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi ai risultati raggiunti per i servizi da postazione fissa (Delibera n. 156/23/CONS).

Dodonet S.r.l. rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo: <https://www.dodonet.it/qualita-servizi/>

1. *Reclami sugli addebiti* (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 2 %

Risultato:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo [•] %

2. *Accuratezza della fatturazione* (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito

degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:
inferiore al 2 %

Risultato:

Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:

[•]%

3. Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)

3.1 Rapporto a) ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo

Obiettivo:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 7 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 11 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 18 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 98 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99 %

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [•] giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [•] giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [•] giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: [•] %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [•] %
- Numero dei contratti completati: [•]

3.2 Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo

Obiettivo:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 30 giorni

- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 32 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 31 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 98 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99 %

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [●] giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [●] giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [●] giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: [●] %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [●] %
- Numero dei contratti completati: [●]

4. *Tasso di malfunzionamento* (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso 2 %.

Risultato:

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso [●] %.

5. *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti* (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)

5.1 Servizi forniti con proprie strutture

Obiettivo:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 23 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 50 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 98 %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: [•] ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [•] ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [•] ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: [•] %.

5.2 Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore

Obiettivo:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 12 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 11 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 21 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 98 %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: [•] ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [•] ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [•] ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: [•] %.

6. *Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 alla Delibera n. 156/23/CONS)*

Obiettivo: N/A

Risultato: N/A

7. *Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)*

Obiettivo: N/A

Risultato: N/A