

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

Milano 08/06/2026

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 2025

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 2025 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).

GOOD SERVICE 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.goodservice.it/qualita-dei-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 [2] %

Risultato:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo [1.35] %

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:
[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:
[1.70]%

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: [10] giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [15] giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [25] giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: [95] %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [95] %
- Numero dei contratti completati: [74]

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [6] giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [10.5] giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [20] giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: [96.50] %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [96.50] %
- Numero dei contratti completati: [74]

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: [35] giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [45] giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: [95.00] %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [95.00] %
- Numero dei contratti completati: [64]

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [22.5] giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [20.5] giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [30.5] giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: [97.00] %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [97.00] %
- Numero dei contratti completati: [64]

3.3. Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: [N/A]

3.4 Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center: [N/A]

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 [3] %.

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 [2] %.

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

Risultato:

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

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

Obiettivo:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: [24] ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [24] ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [28] ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: [95,00] %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: [19] ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [18] ore

- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [20] ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: [98.50] %.

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

Obiettivo:

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali [N/A] %

Risultato:

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali [N/A] %

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

Obiettivo:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [N/A] s

95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [N/A] s

Risultato:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [N/A] s

95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [N/A] s