



**Relazione annuale per
l'anno 2025 degli indicatori
di qualità dei servizi per
l'operatore SINET**

Nel rispetto di quanto previsto dalle delibere AGCOM N° 179/03/CSP, N° 254/04/CSP, N° 131/06/CSP, N° 156/23/CONS e N° 255/24/CONS, si trasmette la relazione relativa ai risultati effettivamente raggiunti in base agli standard di qualità obbligatori fissati nella Carta dei Servizi per l'anno 2025.

La relazione è pubblicata sul sito www.sinetsrl.it, dove è possibile trovare anche le tabelle sui risultati periodici.

I dati riportati si riferiscono all'operato su tutto il territorio nazionale, senza suddivisione per Regione di fornitura dei servizi.

Servizi di ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Allegato 2 – Reclami sugli addebiti

Definizione dell'indicatore: la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Risultato effettivamente raggiunto

- Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: <1%, in linea con gli obiettivi 2025 fissati allo 0%.
- Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse: 0%, in linea con gli obiettivi per il 2025

Allegato 3 – Accuratezza della fatturazione

Definizione dell'indicatore: la 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.

Risultato effettivamente raggiunto

A tutti i reclami, indipendentemente dalla fondatezza del reclamo stesso, la Società si propone di dare risposta entro 10 giorni dalla ricezione del reclamo

stesso. La percentuale di fatture formalmente contestate nell'anno 2025 è pari a 0%, in linea con gli obiettivi per l'anno 2025. Non si è mai proceduto al riaccredito di importi al cliente o all'emissione di note di credito in seguito a contestazioni fondate da parte del cliente.

Allegato 4 - Tempo di attivazione del servizio.

Definizione dell'indicatore: il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.

Risultato effettivamente raggiunto

Il tempo medio di attivazione del servizio (ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo) per l'anno 2025 è stato di 12,14 giorni solari, nel pieno rispetto dei termini previsti dalla Carta dei Servizi, che fissa in 30 giorni lavorativi dalla ricezione del contratto sottoscritto i tempi di attesa per l'allaccio della linea, e degli obiettivi 2025 (tempo medio 20 giorni).

La percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto è stata pari a 89,38% (rete SINET e wholesale), rispetto al 92% fissato come obiettivo 2025.

Allegato 5 – Tasso di malfunzionamento.

Definizione dell'indicatore: rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Risultato effettivamente raggiunto:

In rapporto a tutte le segnalazioni pervenute, se si escludono le segnalazioni relative a malfunzionamenti per i quali non si è avuto riscontro e quelle relative a guasti di apparecchiature di proprietà del cliente, il tasso di malfunzionamento su base annuale per l'anno 2025 è stato del 0,07%, ancora minore del tasso fissato allo 0,19% per gli obiettivi 2025.

Allegato 6 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Definizione dell'indicatore: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Risultato effettivamente raggiunto

Il tempo medio previsto per la riparazione dei guasti è fissato sulla Carta dei Servizi in 72 ore. La percentuale di riparazione dei guasti nei tempi stabiliti per l'anno 2025 è stato del 95,41% su rete SINET (obiettivi 2025 erano il 100%). Il tempo medio di riparazione su rete SINET è stato pari a 15,79 ore (in linea con il tempo medio di 16 ore fissato per gli obiettivi 2025), mentre su rete wholesale è stato pari a 45,93 ore (superiore alle 24 ore degli obiettivi 2025).