



Spett.le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela Consumatori

Centro Direzionale Isola B5 Torre Francesco

80143 Napoli (NA)

pec: agcom@cert.agcom.it

e-mail: direzionetutelaconsumatori@agcom.it

Milano, 24 Giugno 2025

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).

MITAN TELEMATICA SRL rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo <https://www.mitan.it/indicatori-di-qualita/>

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: < 1%

Risultato:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: **0,23%**

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: < 1%

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: **0,06%**

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: **N/A**
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **N/A**
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **N/A**
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: **N/A**
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: **N/A**
- Numero dei contratti completati: **N/A**

Risultato:

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

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: **90 giorni**
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **100 giorni**
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: **92%**
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: **92%**
- Numero dei contratti completati: **120**

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **26 giorni**
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **82 giorni**
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **93 giorni**
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: **97%**
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: **97%**
- Numero dei contratti completati: **197**

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: **197**

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 **5%**

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 **4%**

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

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: **N/A**
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **N/A**
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **N/A**
- 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: **40 ore**
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **50 ore**
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **95 ore**
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: **80%**

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: **37 ore**
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **65 ore**
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **96 ore**
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: **70%**

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

Risultato:

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali

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

Obiettivo:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali:

95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali:

Risultato:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali:

95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: