

RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Anno 2026

Collerone Calogero

Operatore iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) n. 34685 P. IVA 01206600866

Sede: Via Vittorio Emanuele n. 231 – 94012 Barrafranca (EN) Sito web: www.cscinformatica.com

Telefono: 0934-977784

Whatsapp: 333 2018072- 3318527470

Email: calogeroollerone@hotmail.it PEC: Collerone.calogero@pec.cgn.it

Premessa

La presente **Relazione annuale sulla qualità dei servizi** è redatta da **Collerone Calogero**, operatore di comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'art. 5 della **Delibera AGCOM n. 156/23/CONS**, al fine di illustrare i risultati conseguiti nell'anno **2026** relativamente agli indicatori di qualità dei servizi offerti. La relazione è predisposta secondo gli indicatori, le modalità di rilevazione e le misure previste dagli allegati alla **Delibera AGCOM n. 156/23/CONS**, con riferimento ai servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa forniti agli utenti. I dati riportati nel modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4, della citata delibera rappresentano i risultati degli indicatori di qualità rilevati nel periodo di riferimento dell'anno 2026.

Indicatori di qualità

Reclami sugli addebiti

(Allegato 2 – Delibera AGCOM n. 156/23/CONS)

- Rapporto tra numero di reclami ricevuti e numero di fatture emesse: **0,00%**
- Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobile post-pagati: **0,00%**

Accuratezza della fatturazione

(Allegato 3 – Delibera AGCOM n. 156/23/CONS)

- Percentuale di fatture oggetto di contestazioni fondate con riaccredito: **0,00%**

Tempo di attivazione del servizio

(Allegato 4 – Delibera AGCOM n. 156/23/CONS)

Rapporto A – Ordini senza intervento tecnico sul campo

- Tempo medio di fornitura: **15 giorni**

- Percentile 95%: **30 giorni**
- Percentile 99%: **30 giorni**
- Ordini completati entro data concordata: **95,00%**
- Ordini completati entro termine massimo contrattuale: **95,00%**
- Numero contratti completati: **5**

Rapporto B – Ordini con intervento tecnico sul campo

- Tempo medio di fornitura: **15 giorni**
- Percentile 95%: **30 giorni**
- Percentile 99%: **30 giorni**
- Ordini completati entro data concordata: **95,00%**
- Ordini completati entro termine massimo contrattuale: **95,00%**
- Numero contratti completati: **0**

Acquisizione contratti

- Contratti acquisiti tramite teleselling mediante call center iscritti al ROC: **0**
- Contratti acquisiti senza call center: **5**

Tasso di malfunzionamento

(Allegato 5 – Delibera AGCOM n. 156/23/CONS)

- Valore rilevato: **5,00%**

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

(Allegato 6 – Delibera AGCOM n. 156/23/CONS)

Servizi forniti con proprie infrastrutture

- Tempo medio di riparazione: **8 ore**
- Percentile 80%: **12 ore**
- Percentile 95%: **12 ore**
- Riparazioni entro termine massimo contrattuale: **95,00%**

Servizi forniti mediante rete wholesale

- Percentile 80%: **12 ore**
- Percentile 95%: **12 ore**
- Riparazioni entro termine massimo contrattuale: **95,00%**

Servizi voce

- Probabilità di fallimento della chiamata: **Non applicabile**
- Tempo di instaurazione della chiamata: **Non applicabile**

Conclusioni

La presente Relazione annuale sulla qualità dei servizi è redatta in conformità agli obblighi previsti dalla **Delibera AGCOM n. 156/23/CONS** e contiene gli indicatori di qualità applicabili ai servizi forniti dall'operatore nell'anno 2026.

Collerone Calogero

Operatore iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) n. 34685 P. IVA
01206600866

Sede: Via Vittorio Emanuele n. 231 – 94012 Barrafranca (EN) Sito web: www.cscinformatica.com

Telefono: 0934-977784

Whatsapp: 333 2018072- 3318527470

Email: calogerocollerone@hotmail.it PEC: Collerone.calogero@pec.cgn.it