

RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA – ANNO 2025

1. Premessa

La presente Relazione annuale sulla qualità dei servizi è redatta da **Collerone Calogero**, operatore di comunicazioni elettroniche, al fine di illustrare i risultati conseguiti nell'anno 2025 relativamente agli indicatori di qualità dei servizi offerti, in conformità alle disposizioni previste dalla normativa AGCOM e, in particolare, dalla **Delibera AGCOM n. 156/23/CONS**.

La rilevazione riguarda principalmente i servizi di accesso a Internet da postazione fissa tramite tecnologia **FWA (Fixed Wireless Access)**.

2. Informazioni generali sull'operatore

Operatore: Collerone Calogero

Tecnologia principale: FWA

Territorio di riferimento: Sicilia – Provincia di Enna

Servizi offerti: Accesso Internet a banda larga tramite collegamento radio

Sito web: www.cscinformatica.com

3. Indicatori relativi ai reclami e alla fatturazione

3.1 Reclami sugli addebiti

Indicatore: Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Servizio interessato: Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.

Valore rilevato anno 2025:

0,00%

Nel corso dell'anno 2025 non sono stati registrati reclami relativi ad addebiti contestati rispetto alle fatture emesse.

3.2 Percentuale di fatture uniche

Indicatore: Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse.

Valore rilevato anno 2025:
0,00%

L'indicatore non risulta applicabile in quanto l'offerta commercializzata riguarda esclusivamente servizi di accesso Internet FWA senza servizi mobili o telefonici post-pagati associati.

3.3 Accuratezza della fatturazione

Indicatore: Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante rettifica in fattura o emissione di nota di credito rispetto al numero totale di fatture emesse.

Valore rilevato anno 2025:
0,00%

Non sono state rilevate contestazioni fondate che abbiano richiesto rettifiche contabili o riaccrediti nei confronti dei clienti.

4. Tempo di attivazione del servizio

4.1 Attivazioni senza intervento tecnico sul campo

Numero contratti completati: 95

Indicatore	Valore
Tempo medio di fornitura	15 giorni
Percentile 95%	30 giorni
Percentile 99%	30 giorni
Ordini completati entro data concordata	95%
Ordini completati entro termine massimo contrattuale	95%

4.2 Attivazioni con intervento tecnico sul campo

Indicatore	Valore
Tempo medio di fornitura	15 giorni
Percentile 95%	30 giorni
Percentile 99%	730 giorni
Ordini completati entro data concordata	95%
Ordini completati entro termine massimo contrattuale	95%

Il valore relativo al percentile 99% è influenzato da specifiche situazioni tecniche o amministrative che hanno richiesto tempi superiori alla media per la conclusione dell'attivazione.

5. Tasso di malfunzionamento

Indicatore: Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado del servizio Internet, e il numero medio di linee di accesso.

Valore rilevato anno 2025:
5,00%

Le segnalazioni ricevute sono state gestite attraverso i canali di assistenza tecnica disponibili, con interventi finalizzati al ripristino della piena funzionalità del servizio.

6. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

6.1 Servizi forniti con infrastrutture proprie

Indicatore	Valore
Tempo medio di riparazione	8 ore
Percentile 80%	12 ore
Percentile 95%	24 ore
Riparazioni completate entro termine massimo previsto	95%

6.2 Servizi forniti mediante rete wholesale

Indicatore	Valore
Percentile 80%	12 ore
Percentile 95%	24 ore
Riparazioni completate entro termine massimo previsto	95%

7. Servizio di assistenza clienti

L'assistenza clienti viene garantita attraverso i seguenti canali:

Telefono assistenza: 0934977784 Whatsapp: 333 2018072 – 331 8527470

Email: calogerocollerone@hotmail.it

PEC: Collerone.calogero@pec.cgn.it

Sito web: www.cscinformatica.com

Indicatori rilevati:

Indicatore	Valore
Tempo minimo accesso operatore per reclami	25 secondi
Tempo medio risposta operatore	40 secondi
Chiamate risposte entro 20 secondi	60%
Reclami risolti senza ulteriori contatti	90%

8. Servizi telefonici

Gli indicatori relativi ai servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico non risultano applicabili in quanto Collerone Calogero fornisce principalmente servizi di accesso Internet FWA.

Indicatore	Valore
Probabilità di fallimento chiamata	Non applicabile
Tempo medio instaurazione chiamata	0 secondi
Percentile 95 tempo instaurazione chiamata	0 secondi

9. Conclusioni

Dall'analisi degli indicatori di qualità relativi all'anno 2025 emerge un livello complessivo del servizio conforme agli obiettivi dichiarati nella Carta dei Servizi.

Particolare attenzione è stata dedicata:

- alla riduzione dei tempi di attivazione;
- alla gestione tempestiva dei malfunzionamenti;
- al miglioramento dei processi di assistenza clienti;
- alla corretta gestione dei reclami e delle richieste amministrative.

Collerone Calogero continuerà a monitorare gli indicatori di qualità con l'obiettivo di garantire continuità, affidabilità e trasparenza nell'erogazione dei servizi di comunicazione elettronica.

Anno di riferimento: 2025

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