

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

San Pietro in Gu, 29 giugno 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 obbligatorie relativi ai risultati raggiunti per i servizi da postazione fissa (Delibera n. 156/23/CONS).

Solunet Group S.p.A. rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo solunetgroup.it

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 [0,75] %

Risultato:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo [1,61] %

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

SOLUNET GROUP S.p.A. | P.IVA/C.F. 04152070282 - REA PD-366231 - Cap. Soc. € 51.000 i.v. - PEC solunet@legalmail.it
Iscritta al Registro delle Imprese di Padova al n. 04152070282 - SDI A4707H7

Sede legale Via Marconi, 21
35010 San Pietro in Gu (PD)
+39 049 9455211

Mirandola Viale Gramsci, 349
41037 Mirandola (MO)
+39 0535 1915101

Milano Via Ariosto, 21
20091 Bresso (MI)
+39 02 50042135

Udine Via Mentana, 12
33100 Udine (UD)
+39 049 9455211

credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:
[0,55] %

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:
[1,65]%

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: [25] giorni
- Percentuale 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [20] giorni
- Percentuale 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [40] 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: [92] %
- Numero dei contratti completati: [non prevedibile]

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [40] giorni
- Percentuale 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [38] giorni
- Percentuale 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [55] giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: [98] %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [99] %
- Numero dei contratti completati: [13]

SOLUNET GROUP S.p.A. | P.IVA/C.F. 04152070282 - REA PD-366231 - Cap. Soc. € 51.000 i.v. - PEC solunet@legalmail.it
Iscritta al Registro delle Imprese di Padova al n. 04152070282 - SDI A4707H7

Sede legale Via Marconi, 21
35010 San Pietro in Gu (PD)
+39 049 9455211

Mirandola Viale Gramsci, 349
41037 Mirandola (MO)
+39 0535 1915101

Milano Via Ariosto, 21
20091 Bresso (MI)
+39 02 50042135

Udine Via Mentana, 12
33100 Udine (UD)
+39 049 9455211

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
- Percentuale 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [27] giorni
- Percentuale 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: [96] %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [92] %
- Numero dei contratti completati: [non prevedibile]

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [40] giorni
- Percentuale 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [38] giorni
- Percentuale 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [55] giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: [98] %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [99] %
- Numero dei contratti completati: [13]

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

3.4 Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center: [non applicabile]

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

SOLUNET GROUP S.p.A. | P.IVA/C.F. 04152070282 - REA PD-366231 - Cap. Soc. € 51.000 i.v. - PEC solunet@legalmail.it
Iscritta al Registro delle Imprese di Padova al n. 04152070282 - SDI A4707H7

Sede legale Via Marconi, 21
35010 San Pietro in Gu (PD)
+39 049 9455211

Mirandola Viale Gramsci, 349
41037 Mirandola (MO)
+39 0535 1915101

Milano Via Ariosto, 21
20091 Bresso (MI)
+39 02 50042135

Udine Via Mentana, 12
33100 Udine (UD)
+39 049 9455211

d'accesso [7] %.

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 [6] %.

5. *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti* (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)

5.1 Servizi forniti con proprie strutture NON APPLICABILE

Obiettivo:

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

Risultato:

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

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

Obiettivo:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: [12] ore
- Percentuale 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [12] ore
- Percentuale 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [24] ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: [96] %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: [16] ore
- Percentuale 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [11] ore

SOLUNET GROUP S.p.A. | P.IVA/C.F. 04152070282 - REA PD-366231 - Cap. Soc. € 51.000 i.v. - PEC solunet@legalmail.it
Iscritta al Registro delle Imprese di Padova al n. 04152070282 - SDI A4707H7

Sede legale Via Marconi, 21
35010 San Pietro in Gu (PD)
+39 049 9455211

Mirandola Viale Gramsci, 349
41037 Mirandola (MO)
+39 0535 1915101

Milano Via Ariosto, 21
20091 Bresso (MI)
+39 02 50042135

Udine Via Mentana, 12
33100 Udine (UD)
+39 049 9455211

- Percentuale 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [26] ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo

contrattualmente previsto: [96] %.

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

Obiettivo: obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento 156/23/CONS

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: obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento 156/23/CONS

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [•] s

95° percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [•] s

Risultato:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [•] s

95° percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [19] s