



TIME IS NOW FOR INFORMATION TECHNOLOGY

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

Santa Croce sull'Arno (PI), lì 26/06/2025

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 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).

Excon Srl rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo <https://www.exconsrl.com/documentazione/>.

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 %

EXCON S.R.L.

Sede Legale : Via dei Mille n.5 – 56029 Santa Croce sull'Arno (PI)

Tel. 0571/1737771 - Fax 0571/31295

E-mail : info@exconsrl.com

C.F. - P.I. 02315790507



TIME IS NOW FOR INFORMATION TECHNOLOGY

Risultato:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 0,10 %

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:

0,2%

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:

0,5%

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: 15 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 15 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 13 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 95 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 95 %
- Numero dei contratti completati: 20

EXCON S.R.L.

Sede Legale : Via dei Mille n.5 – 56029 Santa Croce sull'Arno (PI)

Tel. 0571/1737771 - Fax 0571/31295

E-mail : info@exconsrl.com

C.F. - P.I. 02315790507



TIME IS NOW FOR INFORMATION TECHNOLOGY

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 5 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 5 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 5 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: 98 %
- Numero dei contratti completati: 20

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: 15 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 15 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 15 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 95 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 95 %
- Numero dei contratti completati: 40

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 10 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 10 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 10 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: 99 %
- Numero dei contratti completati: 58

EXCON S.R.L.

Sede Legale : Via dei Mille n.5 – 56029 Santa Croce sull'Arno (PI)

Tel. 0571/1737771 - Fax 0571/31295

E-mail : info@exconsrl.com

C.F. - P.I. 02315790507



TIME IS NOW FOR INFORMATION TECHNOLOGY

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

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

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 0,30 %.

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: [•] 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

EXCON S.R.L.

Sede Legale : Via dei Mille n.5 – 56029 Santa Croce sull'Arno (PI)

Tel. 0571/1737771 - Fax 0571/31295

E-mail : info@exconsrl.com

C.F. - P.I. 02315790507



TIME IS NOW FOR INFORMATION TECHNOLOGY

- 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: 72 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 48 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 48 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90 %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 48 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 30 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 98 %.

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)

EXCON S.R.L.

Sede Legale : Via dei Mille n.5 – 56029 Santa Croce sull'Arno (PI)

Tel. 0571/1737771 - Fax 0571/31295

E-mail : info@exconsrl.com

C.F. - P.I. 02315790507



TIME IS NOW FOR INFORMATION TECHNOLOGY

Obiettivo:

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: [●] s

EXCON S.R.L.

Sede Legale : Via dei Mille n.5 – 56029 Santa Croce sull'Arno (PI)

Tel. 0571/1737771 - Fax 0571/31295

E-mail : info@exconsrl.com

C.F. - P.I. 02315790507

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS

OPERATORE:

EXCON SRL

Anno di riferimento: 2024

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	
ANNO Intero	X

Per.	Obb.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato
A	O	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,10%
					Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	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	%	0.05%
S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	5
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	5
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	5
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	98,00%
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,00%
					Numero dei contratti completati		20
			Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	10
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	10
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	10
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	97,00%
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,00%
					Numero dei contratti completati		58
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC		
					Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		
S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	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	%	0.50%
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	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	%	
					Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	48

			Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	24
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	30
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95,00%
S/A	O ⁽¹⁾	Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)		Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	
S/A	O ⁽¹⁾	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)		Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	
					95° percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore

O = Obbligatorio

F = Facoltativo

NOTE

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento