

Relazione annuale sulla qualità dei servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa

Anno 2025

Operatore: Dimensione S.r.l.

La presente relazione è redatta ai sensi della Delibera AGCOM n. 156/23/CONS e riporta i risultati conseguiti da Dimensione S.r.l. relativamente agli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa nell'anno 2025.

L'obiettivo della pubblicazione è fornire agli utenti informazioni trasparenti sulle prestazioni offerte dall'operatore in termini di affidabilità, continuità del servizio, tempestività di attivazione, assistenza tecnica e correttezza della fatturazione.

1. Reclami sugli addebiti

Nel corso del 2025 il rapporto tra il numero dei reclami ricevuti e il numero delle fatture emesse è stato pari allo **0,50%**.

Il dato evidenzia un'incidenza contenuta dei reclami relativi agli addebiti rispetto al volume complessivo delle fatture emesse.

2. Accuratezza della fatturazione

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate e che hanno comportato un riaccredito è risultata pari allo **0,03%** delle fatture emesse.

Il valore conferma un elevato livello di affidabilità dei processi di fatturazione.

3. Tempo di attivazione del servizio

Ordini che non richiedono intervento tecnico

- Tempo medio di attivazione: **12 giorni**
- 95° percentile: **10,5 giorni**
- 99° percentile: **11,2 giorni**
- Ordini completati entro la data concordata: **98,10%**
- Ordini completati entro il termine massimo contrattuale: **99,10%**

Ordini che richiedono intervento tecnico

- Tempo medio di attivazione: **12 giorni**
- 95° percentile: **9,5 giorni**
- 99° percentile: **11 giorni**
- Ordini completati entro la data concordata: **99,30%**
- Ordini completati entro il termine massimo contrattuale: **99,30%**

Nel periodo di riferimento sono stati completati **14.771 contratti non acquisiti tramite call center**.

4. Tasso di malfunzionamento

Il rapporto tra le segnalazioni di malfunzionamento e il numero medio delle linee di accesso è stato pari all'**1,90%**.

Il dato rappresenta un livello di affidabilità della rete conforme agli obiettivi di continuità del servizio perseguiti dall'operatore.

5. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Servizi forniti mediante infrastrutture proprie

- Tempo medio di riparazione: **6 ore**
- 80° percentile: **3 ore**
- 95° percentile: **3 ore**
- Riparazioni concluse entro il termine contrattuale: **100,00%**

Servizi forniti tramite rete wholesale

- Tempo medio di riparazione: **7 ore**
- 80° percentile: **8 ore**
- 95° percentile: **24 ore**
- Riparazioni concluse entro il termine contrattuale: **99,50%**

I risultati mostrano elevati livelli di rispetto dei tempi contrattualmente previsti, sia per i servizi erogati mediante infrastrutture proprie sia per quelli basati su rete wholesale.

6. Indicatori relativi ai servizi voce

Gli indicatori relativi alla probabilità di fallimento della chiamata e al tempo di instaurazione della chiamata non sono soggetti a pubblicazione per l'anno di riferimento, in conformità a quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS.

Conclusioni

Nel corso del 2025 Dimensione S.r.l. ha mantenuto elevati standard qualitativi nell'erogazione dei servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa.

Gli indicatori evidenziano:

- una ridotta incidenza dei reclami sulla fatturazione;
- un'elevata accuratezza dei processi di fatturazione;
- percentuali superiori al 98% di attivazioni concluse nei tempi concordati;
- un basso tasso di malfunzionamento;
- livelli di riparazione che rispettano quasi integralmente i termini contrattuali previsti.

Dimensione S.r.l. conferma il proprio impegno nel miglioramento continuo della qualità dei servizi, dell'affidabilità della rete e della soddisfazione della clientela, perseguendo gli obiettivi di trasparenza e qualità stabiliti dalla normativa AGCOM.