

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

Correggio, 19 giugno 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).

Master Training S.r.l. rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo: <https://www.mastervoice.it/trasparenza-e-qualita/indicatori-di-qualita/>

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:
inferiore al 1%

Risultato:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo
1,75 %

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: inferiore al 1 %

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: 1,40 %

3. *Tempo di attivazione del servizio* (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 7 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: 3 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 99 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99 %
- Numero dei contratti completati: 3

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 6 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 12 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 20 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: 96 %
- Numero di contratti completati: 70

3.3. Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: N/A

3.4 Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center: 70

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 1 %.

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 2 %.

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

5.1 Servizi forniti con proprie strutture

Obiettivo: N/A

Risultato: N/A

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

Obiettivo:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 15 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 26 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99 %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 14 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 18 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99 %.

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

Obiettivo: N/A

Risultato: N/A

7. *Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)*

Obiettivo: N/A

Risultato: N/A