

Imola, 30 giugno 2025

Inviata via PEC a: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

Anticipata via e-mail a: [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

**Spett.le**

**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**

**Direzione tutela dei consumatori**

Centro Direzionale, Isola B5

Torre Francesco

80143 – NAPOLI

**Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2024  
(Rif.Delibera 156/23/CONS e s.m.i.) per la società HERABIT S.p.A.**

Spett.le Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni,

in ottemperanza a quanto prescritto dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 156/23/CONS (Disposizioni in materia di qualità e Carte dei Servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa) e s.m.i. e n. 179/03/CSP (Direttiva Generale in materia di Qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni) e s.m.i., HERABIT S.p.A. trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2024. La medesima relazione viene pubblicata sul sito istituzionale [www.herabit.com](http://www.herabit.com), nella sezione dedicata alla qualità dei servizi internet unitamente alla carta dei servizi ed alle rilevazioni annuali e semestrali. Verrà data notizia ai Clienti, a riguardo della pubblicazione degli obiettivi e dei relativi risultati raggiunti, nel ciclo di fatturazione.

Di seguito i dati relativi a ciascun indicatore obbligatorio.

## Indicatore 1 – Reclami sugli addebiti

La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

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

Obiettivo 2024	Valore Consuntivato 2024
2.97%	1,69%

## Indicatore 2 – Accuratezza della fatturazione

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo:

Obiettivo 2024	Valore Consuntivato 2024
1 %	0,21%

## Indicatore 3 – Tempo di attivazione del servizio

Tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente

Obiettivo 2024	Valore Consuntivato 2024
Rame: Percentile 95 del tempo di fornitura: 60 gg. Percentile 99 del tempo di fornitura: 90 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 97%	Ordini per l'evasione dei quali <b>non sono necessari interventi sul campo</b> tutte le tecnologie: Percentile 95 del tempo di fornitura: 35,54 gg. Percentile 99 del tempo di fornitura: 39,15 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: N/A  Ordini per l'evasione dei quali <b>sono necessari interventi sul campo</b> tutte le tecnologie: Percentile 95 del tempo di fornitura: 23,78 gg. Percentile 99 del tempo di fornitura: 28,61 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: N/A
Fibra: Percentile 95 del tempo di fornitura: 60 gg. Percentile 99 del tempo di fornitura: 90 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 97%	
FWA: Percentile 95 del tempo di fornitura: 60 gg. Percentile 99 del tempo di fornitura: 90 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 95%	

Nota esplicativa tabella: Gli obiettivi di qualità 2024 sono stati elaborati anteriormente alla pubblicazione della delibera Agcom 156/23/CONS che ha modificato alcuni parametri di misura. Nella tabella soprastante il dato consuntivato è quello relativo ad Ordini senza e con intervento sul campo, dato che i valori degli obiettivi coincidevano tra le varie tecnologie, fatti salvi gli ordini a data concordata che non sono più gestiti.

## Indicatore 4 – Tasso di malfunzionamento

Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso.

Obiettivo 2024	Valore Consuntivato 2024
25%	17,98%

## Indicatore 5 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione

Obiettivo 2024	Valore Consuntivato 2024
Percentile 80 e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	Percentile 80 e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:
Servizi diretti forniti con proprie strutture	Servizi diretti forniti con proprie strutture
1. Percentile 80: - 80 ore	1. Percentile 80: - 35,04 ore
2. Percentile 95: - 200 ore	2. Percentile 95: - 62,06 ore
Servizi diretti forniti con strutture di altro operatore	Servizi diretti forniti con strutture di altro operatore
1. Percentile 80: 80 ore	1. Percentile 80: 52,23 ore
2. Percentile 95: 200 ore	2. Percentile 95: 98,87 ore

I dati relativi agli obiettivi di qualità relativi a: Velocità di trasmissione dati - Ritardo di trasmissione dati - Tasso di perdita dei pacchetti, sono disponibili sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) selezionando la sezione dedicata all'operatore HERABIT S.p.A.

Nel rimanere a disposizione per ulteriori chiarimenti in merito, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

**HERABIT S.p.A.**