

# Relazione annuale qualita 2025

Operatore: Trenove s.r.l.

Versione documento: 1.0

Data ultimo aggiornamento: 29/05/2026

## Ambito

La presente relazione riepiloga i documenti di qualita disponibili per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa erogati da Trenove.

I valori tecnici sono riferiti ai servizi e alle piattaforme di rete utilizzati per l'erogazione delle offerte. Le prestazioni possono dipendere dalla copertura disponibile presso la sede del Cliente, dalla tecnologia di accesso, dagli apparati utilizzati e dalle condizioni tecniche della linea.

## Documenti pubblicati

| Documento                                    | Ambito                                   | Periodo         |
|----------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------|
| Resoconto Telefonia Vocale 2025              | Telefonia vocale fissa                   | Annuale 2025    |
| Resoconto Internet 2025                      | Accesso a Internet da postazione fissa   | Annuale 2025    |
| Prestazioni offerte Internet                 | Parametri tecnici delle offerte Internet | Offerte vigenti |
| Indicatori assistenza clienti e reclami 2026 | Assistenza e gestione reclami            | Obiettivi 2026  |
| Obiettivi qualita 2026                       | Obiettivi tecnici dei servizi            | Obiettivi 2026  |

## Sintesi telefonia vocale fissa

| Indicatore                                             | Valore 2025 |
|--------------------------------------------------------|-------------|
| Tempo fornitura allacciamento iniziale - percentile 95 | 55,5 giorni |
| Tempo fornitura allacciamento iniziale - percentile 99 | 87,5 giorni |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso         | 0,16%       |
| Tempo riparazione malfunzionamenti - percentile 80     | 40 ore      |
| Tempo riparazione malfunzionamenti - percentile 95     | 131 ore     |
| Riparazioni entro tempo contrattuale                   | 97%         |

## Sintesi accesso Internet

| Indicatore                                            | Valore 2025 |
|-------------------------------------------------------|-------------|
| Tempo attivazione - percentile 95                     | 47 giorni   |
| Tempo attivazione - percentile 99                     | 100 giorni  |
| Ordini completati entro termine                       | 94%         |
| Tasso di malfunzionamento accesso Internet            | 0,42%       |
| Tempo riparazione malfunzionamenti - percentile 80    | 38 ore      |
| Tempo riparazione malfunzionamenti - percentile 95    | 65 ore      |
| Riparazioni entro tempo contrattuale                  | 97%         |
| Tasso di perdita pacchetti                            | 1,5%        |
| Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione | 90 msec     |

## Sintesi assistenza e reclami

| Indicatore                                       | Valore / obiettivo |
|--------------------------------------------------|--------------------|
| Tempo medio risposta operatore umano             | 9 secondi          |
| Chiamate con risposta entro 20 secondi           | 91%                |
| Termine risposta reclami ordinari                | 30 giorni          |
| Reclami con codice o riferimento di tracciamento | 100%               |
| Reclami risolti entro termine                    | Obiettivo 95%      |

## Valutazione complessiva

I dati pubblicati indicano valori tecnici compatibili con gli obiettivi di servizio applicabili alle offerte Trenove. Gli indicatori saranno aggiornati in caso di disponibilit  di dati pi  recenti o di variazioni normative.