

Spettabile

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela Consumatori

Centro Direzionale

Isola B5 Torre Francesco

80143 Napoli (NA)

via pec all'indirizzo agcom@cert.agcom.it

Firenze, 26 Maggio 2026

Oggetto: Relazione annuale su qualità dei servizi - Anno 2025

Spett.le Autorità,

La scrivente società, Centratel S.r.l. (di seguito "Centratel"), con sede legale in Firenze, via Francesco Baracca 46, 50127, Numero REA FI-643940, Codice Fiscale e P.Iva 06632990484, iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) al n. 28992, a decorrere dal 4 maggio 2017, con sede amministrativa: Via Iacopo del Meglio, 5 - 50143 Firenze (FI), tel. 055.09876 - fax. 055.0982156, PEC centratel@pec.it, sito web www.centratel.it, nella persona del legale rappresentante *pro tempore* e Presidente del Consiglio di Amministrazione, Sig. Franco Tocci, trasmette ad ogni effetto di legge e regolamento applicabile ed in costanza del deposito del bilancio annuale di esercizio, la Relazione annuale 2025, prescritta dalla Delibera 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2), della legge 31 luglio 1997, n. 249”, avente ad oggetto dati e rendiconti sulla qualità dei servizi offerti nel periodo di riferimento annuale.

*

1. Centratel s.r.l.

Centratel s.r.l. e' un fornitore di servizi Internet Service Provider (ISP) e Reseller, come da dichiarazione di inizio attività depositata il 4 maggio 2016.

A decorrere dal 4 maggio 2017, e' iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) al n. 28992.

Centratel fornisce di servizi di comunicazione elettronica, voce e di accesso ad internet, prevalentemente a Utenti Professionisti, così come definiti dall'art. dell'art. 3, comma 1, lett.c) del D.lgs 6 settembre 2005, n. 2006, recante il "Codice del Consumo", ed includono - a titolo esplicativo e non esaustivo - **imprese, microimprese, piccole imprese**, così come definite dal Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche (Allegato B alla delibera 307/23/CONS) **e liberi professionisti con partita iva.**

Le informazioni sulla qualità dei servizi e sulla trasparenza tariffaria dei servizi erogati da Centratel sono accessibili sul sito www.centratel.it

2. Il Quadro Regolamentare

In data 27 giugno 2023, l'Agcom ha approvato con la delibera 156/23/CONS, recante il "Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa", di cui all'allegato A e agli allegati da 1 a 11 alla citata delibera; ed ha abrogato le delibere nn. 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP, decorso il periodo di implementazione delle misure previsto dal comma 6 dell'articolo 12 del regolamento di cui all'Allegato A al citato provvedimento. Nelle more della loro abrogazione tuttavia sono restate in vigore le misure ivi contenute. Successivamente, in data 1 marzo 2024, l'Agcom ha approvato con la determina n. 11/24/DTC il documento "Linee guida attuative delle disposizioni dell'AGCOM sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa", allegato alla citata determina, di cui costituisce parte integrante, rendendo definitivamente operativa la delibera 156/23/CONS

I

noltre, per quanto concerne i servizi di assistenza clienti, in data 18 dicembre 2024, l'Autorità, in merito al raccordo tra la previgente e nuova normativa (Allegato A alla delibera n. 255/24/CONS) rilevazione della qualità per l'assistenza clienti, ha precisato quanto segue:

-per il primo semestre 2025 si applicano i KPI stabiliti dalla delibera n. 79/09/CSP. Dunque, entro il 31 dicembre 2024, dovranno essere comunicati gli obiettivi secondo la medesima delibera, che saranno considerati solo per il primo semestre;

-per la porzione di annualità residua dall'entrata in vigore della delibera n. 255/24/CONS, e cioè a partire dall'8 agosto 2025, la qualità andrà rilevata con i nuovi KPI, e gli obiettivi andranno comunicati contestualmente all'inizio del periodo di rilevazione

Per l'anno 2025, Centratel ha utilizzato gli indicatori di cui alla delibera 156/23/CONS
La Relazione annuale 2025, quindi, e' stata redatta tenendo conto dei parametri di qualità disposti dall'Agcom per i seguenti servizi:

- servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico -allegato a alla delibera n. 156/23/cons regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa;
- Servizi telefonici di contatto (call center) (Delibera 79/09/CSP), unitamente alle schede riassuntive sui parametri qualitativi relativi ai servizi da noi di cui alle schede qui allegate;
- Servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi (delibera n. 255/24/CONS).
-

I dati riportati nella Relazione 2025 sono stati rilevati tenendo conto degli indicatori di qualità descritti nelle Delibere citate, laddove applicabili alle attività dello scrivente operatore, specificando per ogni indicatore, quanto segue:

- 1) le misurazioni effettuate;
- 2) i consuntivi relativi al primo e secondo semestre 2025
- 3) i consuntivi relativi all'intero anno 2025;
- 4) la definizione dell'indicatore;
- 5) le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;
- 6) i periodi di rilevazione.

Questo documento è riprodotto e pubblicato sul sito <https://centratel.it>

Per ogni indicatore, laddove non diversamente specificato ovvero reso necessario da motivi tecnici di rilevamento, i periodi di rilevazione devono intendersi:

- quanto al primo semestre, dal 1° gennaio al 30 giugno;
- quanto al secondo semestre, dal 1° luglio al 31 dicembre;
- quanto al rilievo annuale, dal 1° gennaio al 31 dicembre del 2025

3.I Servizi

3.1 Servizi di Telefonia Fissa (Delibera 156/23/Cons)

Con riferimento ai servizi voce, Central fornisce le seguenti rilevazioni:

Allegato 2: Reclami sugli addebiti

L'indicatore evidenzia la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:

- 1 gennaio - 31 dicembre – annuale.

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	%	0,50%
				Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	0,50%

Allegato 3 -Accuratezza della fatturazione

L'indicatore definisce la 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

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:

- 1 gennaio - 31 dicembre – annuale.

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	%	0,50%
---	---	--	--	---	---	-------

Allegato 4 – Tempo di attivazione del servizio

L'indicatore definisce il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:

- 1 gennaio - 31 dicembre – annuale.

		Rapporto a) : ordini per l'evasione	Tutti i servizi di comunicazione	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N.A.
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N.A.
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di	giorni	N.A.

S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	da postazione fissa	rilevazione			
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N.A.	
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.A.	
					<i>Numero dei contratti completati</i>		u	
			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	20,5
						Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	26,5
						Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	26,5
						Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N.A.
						Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
					<i>Numero dei contratti completati</i>		4,5	
	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa		<i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i>		N.A.			
			<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>		N.A.			

Allegato 5- Tasso di Malfunzionamento

L'indicatore descrive il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:

- 1 gennaio - 31 dicembre – annuale.

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	%	9,00%
-----	---	---	--	--	---	-------

Allegato 6-Tempo di Riparazione dei malfunzionamenti

L'indicatore descrive il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:

- 1 gennaio - 31 dicembre – annuale

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	N.A.
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N.A.
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N.A.
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N.A.
					Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	105,5

			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	137,5
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	472,5
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	69,50%
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

3.2 Servizi telefonici di contatto (call center)

Centratel offre servizi di call center attraverso “operatore umano”. Gli addetti al call center rispondono direttamente alle relative chiamate, senza l'utilizzo di un sistema interattivo di risposta (IVR).

Il Metodo di rilevazione dei dati è censuaria.

*

Si allegano

- Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS
- Allegato B alla delibera 79/09/CSP

*

Questo documento è corredato dalle schede riassuntive anche pubblicate sul sito dello scrivente operatore con collegamento dalla *home page*, che presentano dati numerici in maggior dettaglio per assicurare la massima trasparenza nei confronti dell'utente e sottolineare l'impegno qualitativo di Centratel.

Con osservanza,

Centratel s.r.l.

Franco Tocci