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

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo: agcom@cert.agcom.it
(e p.c. via e-mail all'indirizzo direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

Fidenza, 26 giugno 2026

OGGETTO: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2025 – servizi di comunicazione da postazione fissa, servizi di comunicazioni mobili e personali e servizi di assistenza telefonica

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 2025 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), i servizi di comunicazioni mobili e personali (Delibera 23/23/CONS) e dei servizi di assistenza telefonica (Delibera n. 255/24/CONS)

First Point rende disponibile ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti sul proprio sito internet all'indirizzo: https://www.firstpoint.website/informativa/

A partire dal secondo semestre 2025, First Point ha avviato l'offerta al pubblico di servizi di comunicazioni mobili e personali, i dati relativi a tali servizi riportati nella presente relazione si riferiscono al periodo di effettiva erogazione del servizio nell'anno 2025.

Servizi da postazione fissa

First Point nell'erogazione dei propri servizi si avvale in regime Wholesale di servizi di altri operatori autorizzati.

1. Reclami sugli addebiti: l'indicatore analizza 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.

Obiettivo:
- Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 1% o minore.

Risultato:
- Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0,34%

2. Accuratezza della fatturazione: l'indicatore analizza 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.

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: 1% o minore.

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: 0,12%

Sono state prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi dei clienti con servizi voce di accesso diretto su rete affittata, al netto dei guasti di competenza cliente.

3. Tempo di attivazione del servizio: l'indicatore analizza 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.

Obiettivo:

b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo

- **i)** Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 19
- **ii)** Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 16
- **iii)** Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 20
- **iv)** Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 98
- **v)** Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99

Risultato:
b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo

- **i)** Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 29
- **ii)** Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 76
- **iii)** Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 98
- **iv)** Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: non applicabile
- **v)** Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 90,75%
- **vi)** Numero dei contratti completati: 411

Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: non applicabile
Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center: 411

4. Tasso di malfunzionamento: l'indicatore misura 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

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: 4%

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: 10,16%

5. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: l'indicatore misura il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione

Obiettivo:
b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore

- **i)** Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 22
- **ii)** Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 19
- **iii)** Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 23
- **iv)** Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 96%

Risultato:

b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore

- **i)** Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 8,59 ore
- **ii)** Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 15,34 ore
- **iii)** Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 47,76 ore
- **iv)** Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 96,56 %

Servizi di comunicazioni mobili e personali

First Point ha avviato nel secondo semestre 2025 l'offerta al pubblico di servizi di comunicazioni mobili.
In considerazione dell'avvio del servizio del corso d'anno e della disciplina prevista dalla Delibera AGCOM n. 23/23/CONS, per il periodo di riferimento non erano stati fissati specifici obiettivi di qualità per i servizi mobili.

Di seguito si riportano gli indicatori rilevati nel periodo di effettiva erogazione del servizio (secondo semestre 2025)

1. Reclami sugli addebiti. L'indicatore definisce:
a) nel caso di servizi post-pagati, 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; misura quindi il rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Risultato:

- 0,03%

b) nel caso di servizi pre-pagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione; misura quindi il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo.

Risultato:

- 11%

2.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 od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo; misura il rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

Risultato:

- 0%

3.Tempo di attivazione del servizio. L'indicatore definisce il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Servizi pre-pagati

Risultato:
- Percentile 95% del tempo di fornitura: 60 minuti
- Percentuale degli ordini completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 95%

Servizi post-pagati

Risultato:
- Percentile 95% del tempo di fornitura: 60 minuti
- Percentuale degli ordini completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 95%

4.Accessibilità al servizio voce. L'indicatore misura la probabilità che una richiesta di instaurazione di una chiamata vocale venga completata con successo dalla rete.

Risultato
- Definizione 1) Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine: 99,94%
- Definizione 2) Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete UMTS dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste: Non applicabile
- Definizione 3) Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete LTE dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste: 99,95%
- Definizione 4) Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete 5G NR dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste: Non applicabile
- Definizione 5) Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G NR di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste: 99,94%

5.Probabilità di mantenimento della connessione voce. L'indicatore misura la probabilità che una chiamata, una volta instaurata, venga mantenuta fino alla sua normale conclusione senza interruzioni imputabili alla rete.

Risultato
- Definizione 1): Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete: 99,25%
- Definizione 2): Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete: Non applicabile
- Definizione 3): Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete: 99,77%
- Definizione 4): Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete 5G-NR e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete: Non applicabile
- Definizione 5): Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5GNR, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo: 99,51%

Servizi di assistenza telefonica

A decorrere dall'entrata in vigore della Delibera AGCOM n. 255/24/CONS, il sistema degli indicatori di qualità dei servizi di assistenza telefonica è stato oggetto di revisione. In considerazione del nuovo quadro regolamentare e della diversa definizione degli indicatori previsti dalla citata delibera, la presente relazione riporta i risultati conseguiti sugli indicatori di qualità applicabili.

First Point, nell'erogazione del presente servizio, si avvale esclusivamente di addetti interni e non utilizza call center esterni.

Risultati della qualità del servizio

1. Tempo medio di risposta dell'operatore. L'indicatore definisce l'intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto; misura la media dei tempi di accesso alla risposta dell'addetto, calcolata considerando ciascuna chiamata al servizio clienti che abbia avuto risposta da parte di un operatore.

Risultato:
- 18 sec

2. Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20''. L'indicatore definisce la percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile

Risultato:
- 74%

3. Tempo di risoluzione dei reclami. L'indicatore definisce l'intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al cliente.

Risultato:
a) tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto: 98 ore
b) tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto: 175 ore
c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti: 89%