

Milano, 23/06/2025

Spettabile

**Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni**  
**Direzione Tutela Consumatori**

[agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)  
[direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

## **Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2024**

**ISP: CDLAN SpA**

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n. 156/23/CONS in materia di Qualità e Carte dei Servizi, si trasmette la presente relazione con riferimento all'anno 2024.

La relazione viene, altresì, pubblicata sul sito internet [www.cdlan.it](http://www.cdlan.it) alla pagina web <https://www.cdlan.it/carta-dei-servizi>.

Restiamo a disposizione per eventuali necessità di chiarimento e cogliamo l'occasione per porgere distinti saluti.

CDLAN SpA

---

**CDLAN SpA**

Via Caldera 21, Milano, 20153 . Tel +39 02 6706800 . [www.cdlan.it](http://www.cdlan.it)

P.IVA e C.F. 13064680153 . Cap. Soc. € 2.000.000 i.v.

**RELAZIONE QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2024**

| Denominazione indicatore  |   | Misura  | Obiettivo | Risultato      |           |
|---|---|---|-----------|----------------|-----------|
| <b>Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)</b>            |   | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo  | 1,00 %    | <b>0,50 %</b>  |           |
| <b>Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)</b>    |   | 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 | 0,00 %    | <b>0.50 %</b>  |           |
| <b>Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)</b> | Rapporto a) ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo                             | Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione   | n/a       | <b>30 gg</b>   |           |
|   |   | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione  | n/a       | <b>45 gg</b>   |           |
|   |   | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione  | n/a       | <b>60 gg</b>   |           |
|   |   | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile   | n/a       | <b>95,00 %</b> |           |
|   |   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto   | n/a       | <b>97,00 %</b> |           |
|   |   | Numero dei contratti completati   | n/a       | <b>101</b>     |           |
|   | Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo                                 | Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione   | 30 gg     | <b>28 gg</b>   |           |
|   |   | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione  | 45 gg     | <b>72,4 gg</b> |           |
|   |   | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione  | 60 gg     | <b>94 gg</b>   |           |
|   |   | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile   | 95 %      | <b>55,00 %</b> |           |
|   |   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto   | 97 %      | <b>55,00 %</b> |           |
|   |   | Numero dei contratti completati   | 100       | <b>20</b>      |           |
|   | Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC |   |           | n/a            | <b>0</b>  |
|   | Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center  |   |           | 20             | <b>82</b> |

|   |   |  |         |                |
|---|---|--|---------|----------------|
| <b>Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)</b>                     |   | 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 %  | <b>9,03 %</b>  |
| <b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)</b>     | Servizi forniti con proprie strutture   | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti  | n/a     | <b>n/a</b>     |
|   |   | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | n/a     | <b>n/a</b>     |
|   |   | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | n/a     | <b>n/a</b>     |
|   |   | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto   | n/a     | <b>n/a</b>     |
|   | Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti  | 24 h    | <b>76,5 h</b>  |
|   |   | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | 48 h    | <b>119 h</b>   |
|   |   | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | 96 h    | <b>300 h</b>   |
|   |   | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto   | 97,00 % | <b>69,65 %</b> |
| <b>Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 alla Delibera n. 156/23/CONS)</b> |   | Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali  | n/a     | <b>0,28 %</b>  |
| <b>Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)</b>         |   | Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali   | n/a     | <b>4,48 s</b>  |
|   |   | 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali   | n/a     | <b>8,54 s</b>  |