

Milano, 22/06/2026

Spettabile

Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni
Direzione Tutela Consumatori

agcom@cert.agcom.it
direzionetutelaconsumatori@agcom.it

Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2025
ISP: CDLAN SpA

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).

La relazione viene, altresì, pubblicata sul sito internet www.cdlan.it, nell'apposita sezione dedicata.

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

CDLAN SpA

CDLAN SpA

Sede legale e operativa: Via Caldera 21, Milano, 20153 . Tel +39 02 6706800

Sede Operativa: Via Alessandro Volta 20, Trescore Balneario . Tel +39 035 0401587

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
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)		Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,00 %	0,05 %
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)		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 %	0,04 %
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	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	22,72 gg
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	n/a	22,5 gg
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	n/a	22 gg
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	n/a	97 %
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	n/a	97 %
		Numero dei contratti completati	n/a	20
	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	22,72 gg
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	45 gg	22,5 gg
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	60 gg	22 gg
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	95 %	97 %
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97 %	97 %
		Numero dei contratti completati	100	76

CDLAN SpA

Sede legale e operativa: Via Caldera 21, Milano, 20153 . Tel +39 02 6706800

Sede Operativa: Via Alessandro Volta 20, Trescore Balneario . Tel +39 035 0401587

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

	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC	n/a	0	
	Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center	20	96	
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	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 %	9 %	
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi forniti con proprie strutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	n/a	n/a
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	n/a	n/a
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	n/a	n/a
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	n/a	n/a
	Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	24 h	24 h
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48 h	48 h
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	96 h	96 h
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	97,00 %	97 %
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 alla Delibera n. 156/23/CONS)	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	n/a	0,3 %	
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	n/a	4,5 s	
	95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	n/a	8,5 s	

CDLAN SpA

Sede legale e operativa: Via Caldera 21, Milano, 20153 . Tel +39 02 6706800

Sede Operativa: Via Alessandro Volta 20, Trescore Balneario . Tel +39 035 0401587

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