

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

Boissano, 30 giugno 2026

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

OGGETTO: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2025

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).

Rocket Way S.r.l. rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo <https://www.rocketway.it/indicatori-di-qualita/>.

1. *Reclami sugli addebiti* (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 1,5 %

Risultato:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 1 %

2. *Accuratezza della fatturazione* (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)

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:

1,5%

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:

0,9%

3. Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)

3.1 Rapporto a) ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo

Obiettivo:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 15 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 10 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 14 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 90 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 100 %
- Numero dei contratti completati: 100

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 14 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 10 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 12 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 95 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99 %
- Numero dei contratti completati: 27

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

Obiettivo:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 30 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 10 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 14 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 90 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 100 %
- Numero dei contratti completati: 100

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 20 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 15 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 18 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 92 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 98 %
- Numero dei contratti completati: 46

3.3. Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: 0.

3.4 Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center: n 73 contratti del 2025

4. *Tasso di malfunzionamento* (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)

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 2,5 %.

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 2 %.

5. *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti* (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)

5.1 Servizi forniti con proprie strutture

Obiettivo:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 15 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 25 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 30 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 98 %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 14 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 25 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99 %.

5.2 Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore

Obiettivo:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 48 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 18 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 36 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 100 %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 12 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 18 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99 %.