



Spett.le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela Consumatori

Centro Direzionale Isola B5 Torre Francesco 80143
Napoli (NA)

Mail PEC: agcom@cert.agcom.it
e per conoscenza a:
direzionetutelaconsumatori@agcom.it

Data: 29/06/2026

Oggetto: RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI
nel settore delle comunicazioni elettroniche ai sensi dell'articolo 8 dell'Allegato A alla
Delibera n. 255/24/CONS

Spett.le Autorità,

La società scrivente, in ottemperanza a quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, trasmette la presente relazione relativa agli obiettivi di qualità ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2025. Laddove non è stato possibile reperire i dati, la società scrivente ha provveduto, ove possibile, ad effettuare al meglio stime.

La medesima relazione è pubblicata all'interno del portale web alla pagina
https://www.vipnet.it/trasp_qualita/

I dati relativi a ciascun indicatore sono disponibili sulle apposte tabelle del resoconto annuale. Le tabelle sono disponibili nella stessa pagina ove è pubblicata la presente relazione.

Le rilevazioni di cui alla presente relazione sono state effettuate su base censuaria, considerando

la totalità delle chiamate e dei reclami pervenuti al servizio di assistenza clienti nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2025,

- **1. Tempo medio di risposta dell'operatore (indicatore obbligatorio)**

Definizione: 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. La misura è censuaria su tutte le chiamate al servizio clienti che hanno avuto risposta da parte di un operatore nel periodo di riferimento

- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 15 secondi;



- **2. Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi (indicatore obbligatorio)**
 - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo è inferiore a 20 secondi: 89%

- **3. Tempo di risoluzione dei reclami (indicatore obbligatorio)**
 - Tempo entro il quale l'80% dei Ore 48 reclami viene risolto: 48 ore
 - Tempo entro il quale il 90% dei Ore reclami viene risolto: 48 ore
 - Percentuale di reclami risolto entro i termini previsti: 100%

Note metodologiche

Si precisa che le performance registrate nel 2025 in merito al tempo medio di risposta e al tasso di chiamate servite entro 20 secondi — sebbene ampiamente superiori ai requisiti minimi — sono state ottenute su un volume di chiamate esiguo. Pertanto, l'attuale stabilità dei dati potrebbe essere soggetta a una maggiore variabilità in futuro, in parallelo con l'espansione del bacino d'utenza

Comunicazione agli utenti e contatti

Ai sensi dell'articolo 8, comma 1, lettera b), dell'Allegato A alla Delibera n. 255/24/CONS, gli obiettivi di qualità del servizio di assistenza clienti sono comunicati ai clienti nella carta dei servizi e sul sito web dell'Operatore al seguente indirizzo: https://www.vipnet.it/trasp_qualita/