

***Relazione sugli indicatori di qualità dei
servizi di accesso ad internet da
postazione fissa forniti da WI-GO***

ANNO 2023

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa forniti da WI-GO**, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalle delibere 131/06/CSP

Per ogni indicatore sono riportati:

- **le misure effettuate;**
- **gli obiettivi per il 2023 fissati in relazione a ciascuna misura;**
- **i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre** (per quegli indicatori per i quali le delibere prevedono anche i consuntivi semestrali) **e all'intero anno 2023;**
- **la definizione dell'indicatore;**
- **le note esplicative di come sono rilevate le misure;**
- **i periodi di rilevazione.**

Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga

Indicatore	Misure	Obiettivi 2023	Consuntivi 1° sem. 2023	Consuntivi 2° sem. 2023	Consuntivi 2023
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	1. ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	10 giorni	5 giorni	5 giorni	5 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	18 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95%	99,5%	99%	99,2%
	- Tempo medio di fornitura	7 giorni	2 giorni	2 giorni	2 giorni
	2. Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga in tecnologia d'accesso FWA				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	8 giorni	4 giorni	4 giorni	4 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	15 giorni	7 giorni	7 giorni	7 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95%	99%	99%	99%
	- Tempo medio di fornitura	7 giorni	2 giorni	2 giorni	2 giorni

Altre informazioni:	1° sem. 2023	2° sem. 2023	Anno 2023
Numerosità degli ordini validi eseguiti nel 2020 suddivisi per:			
1. attivazioni dei Servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche attive	n. 78	n. 71	n. 149
2. attivazioni dei Servizi di accesso ad internet a banda larga in tecnologia d'accesso FWA	n. 147	n. 116	n. 263

Definizione

Il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido dall'operatore ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Note

- sono soggetti a rilevazione i servizi di accesso a banda larga, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata;
- il servizio si intende disponibile per l'uso quando è funzionante e quindi quando anche eventuali apparati installati dall'operatore presso il domicilio dell'utente sono funzionanti;
- le rilevazioni sono censuarie: sono presi in considerazione tutti gli ordini validi pervenuti nel periodo di rilevazione;
- sono esclusi i casi in cui l'eventuale ritardo nell'attivazione del servizio, rispetto alla data concordata, non dipende dalla volontà di WI-GO: 1) assenza del cliente all'appuntamento concordato; 2) inaccessibilità dei locali; 3) rinvio richiesto dal cliente; 4) successivi ripensamenti del cliente circa la volontà o meno di dar corso alla richiesta di attivazione del servizio; 5) necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi;
- nei casi in cui non è stata concordata una data con il cliente, per data concordata si assume quella relativa al termine contrattuale;
- le attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche sono realizzati in modo pressoché contestuale; conseguentemente il tempo medio esposto considera il tempo complessivo dell'attività;
- Nel numero di attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche già attive rientrano anche le trasformazioni, all'interno della clientela WI-GO, da una tecnologia ad un'altra (ad es. da un accesso con tecnologia aDSL a un accesso con tecnologia vDSL);

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre;

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga

Indicatore	Misura	Obiettivi 2023	Consuntivi 1° sem. 2023	Consuntivi 2° sem. 2023	Consuntivi 2023
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	- Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	3%	0,7 %	0,6 %	0,7 %

Definizione

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti, relative a malfunzionamenti effettivi, durante il periodo di riferimento e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Note

- sono soggetti a rilevazione i servizi di accesso a banda larga, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata (comprese le linee con accesso FWA e satellitari);
- la rilevazione è censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi, pervenute nel periodo di rilevazione;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da WI-GO come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di rete di WI-GO, anche se installati nei locali del cliente;
- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti di apparecchiature terminali d'utente;
- a fronte di più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto viene computata sola la prima segnalazione.

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Tempo di riparazione dei malfunzionamenti
relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga**

Indicatore	Misure	Obiettivi 2023	Consuntivi 1° sem. 2023	Consuntivi 2° sem. 2023	Consuntivi 2023
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	– Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	30 ore	24 ore	24 ore	24 ore
	– Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore	48 ore	48 ore	48 ore
	– Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	98 %	100 %	100 %	100 %
	– Tempo medio di riparazione	15 ore	10 ore	10 ore	10 ore

Definizione

Il tempo, misurato in ore solari, trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e la riparazione del malfunzionamento medesimo.

Note

- sono soggetti a rilevazione i servizi di accesso a banda larga, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata (comprese le linee con accesso FWA e satellitari);
- le rilevazioni sono censuarie: sono prese in considerazione tutte le riparazioni completate nel periodo di rilevazione, indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da WI-GO come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di rete di WI-GO, anche se installati nei locali del cliente;
- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti di apparecchiature terminali d'utente;
- a fronte di più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto viene computata solo la prima segnalazione.
- sono esclusi i casi in cui la riparazione richiede un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, non dipende dalla volontà di WI-GO (assenza del cliente all'appuntamento concordato; inaccessibilità dei locali; rinvio richiesto dal cliente);
- sono esclusi dalla rilevazione i malfunzionamenti relativi a servizi che non prevedono un tempo standard (servizi forniti in base ad accordi specifici che prevedono un tempo di riparazione più veloce rispetto a quello previsto nei contratti standard).

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Addebiti contestati

Indicatore	Misure	Obiettivi 2023	Consuntivi 2023
Addebiti contestati	- Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda stretta)	1 %	0,0 %
	- Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda larga)	1 %	0,0 %

Altre informazioni	Anno 2023
- Reclami ricevuti nel periodo di riferimento e relativi a propri servizi di accesso a banda stretta	n. 0
- Reclami ricevuti nel periodo di riferimento e relativi a servizi di accesso a banda stretta di altri operatori	n. 0

Definizione

La percentuale di fatture reclamate (nel periodo di rilevazione) per addebiti a servizi di accesso ad internet a banda larga e a banda stretta rispetto al numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

Note

- le rilevazioni sono censuarie: sono presi in considerazione tutti i reclami (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) ricevuti nel periodo di rilevazione, indipendentemente dalla loro fondatezza, e riferiti ad addebiti inerenti a servizi di accesso ad internet a banda larga e a banda stretta;
- al denominatore si considerano tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione.

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre