

***Relazione sugli indicatori di qualità
dei servizi di telefonia vocale forniti
da WI-GO su rete fissa***

ANNO 2023

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di telefonia vocale** forniti da WI-GO su rete fissa, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 254/04/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 la delibera 254/04/CSP prevede 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 fornitura dell'allacciamento iniziale

Indicatore	Misure	Obiettivi 2023	Consuntivi 1° sem. 2023	Consuntivi 2° sem. 2023	Consuntivi 2023
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	- Percentile 95% del tempo di fornitura	10 giorni	7 giorni	7 giorni	7 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	19 giorni	15 giorni	15 giorni	15 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95%	98 %	98 %	98 %

DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE

Percentile 95% del tempo di fornitura	Consuntivi 1° sem. 2023	Consuntivi 2° sem. 2023	Consuntivi 2023
Piemonte	n/d	n/d	n/d
Valle D'Aosta	n/d	n/d	n/d
Liguria	n/d	n/d	n/d
Lombardia	n/d	n/d	n/d
Veneto	n/d	n/d	n/d
Trentino Alto Adige	n/d	n/d	n/d
Friuli Venezia Giulia	n/d	n/d	n/d
Toscana	n/d	n/d	n/d
Emilia Romagna	n/d	n/d	n/d
Marche	n/d	n/d	n/d
Umbria	n/d	n/d	n/d
Lazio	n/d	n/d	n/d
Abruzzo	n/d	n/d	n/d
Sardegna	n/d	n/d	n/d
Molise	n/d	n/d	n/d
Campania	n/d	n/d	n/d
Puglia	7 giorni	7 giorni	7 giorni
Basilicata	n/d	n/d	n/d
Calabria	n/d	n/d	n/d
Sicilia	n/d	n/d	n/d
Totale Italia	7 giorni	7 giorni	7 giorni

Percentile 99% del tempo di fornitura	Consuntivi 1° sem. 2023	Consuntivi 2° sem. 2023	Consuntivi 2023
Piemonte	n/d	n/d	n/d
Valle D'Aosta	n/d	n/d	n/d
Liguria	n/d	n/d	n/d
Lombardia	n/d	n/d	n/d
Veneto	n/d	n/d	n/d
Trentino Alto Adige	n/d	n/d	n/d
Friuli Venezia Giulia	n/d	n/d	n/d
Toscana	n/d	n/d	n/d
Emilia Romagna	n/d	n/d	n/d
Marche	n/d	n/d	n/d
Umbria	n/d	n/d	n/d
Lazio	n/d	n/d	n/d
Abruzzo	n/d	n/d	n/d
Sardegna	n/d	n/d	n/d
Molise	n/d	n/d	n/d
Campania	n/d	n/d	n/d
Puglia	15 giorni	15 giorni	15 giorni
Basilicata	n/d	n/d	n/d
Calabria	n/d	n/d	n/d
Sicilia	n/d	n/d	n/d
Totale Italia	15 giorni	15 giorni	15 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	Consuntivi 1° sem. 2023	Consuntivi 2° sem. 2023	Consuntivi 2023
Piemonte	n/d	n/d	n/d
Valle D'Aosta	n/d	n/d	n/d
Liguria	n/d	n/d	n/d
Lombardia	n/d	n/d	n/d
Veneto	n/d	n/d	n/d
Trentino Alto Adige	n/d	n/d	n/d
Friuli Venezia Giulia	n/d	n/d	n/d
Toscana	n/d	n/d	n/d
Emilia Romagna	n/d	n/d	n/d
Marche	n/d	n/d	n/d
Umbria	n/d	n/d	n/d
Lazio	n/d	n/d	n/d
Abruzzo	n/d	n/d	n/d
Sardegna	n/d	n/d	n/d
Molise	n/d	n/d	n/d
Campania	n/d	n/d	n/d
Puglia	98%	98%	98%
Basilicata	n/d	n/d	n/d
Calabria	n/d	n/d	n/d
Sicilia	n/d	n/d	n/d
Totale Italia	98%	98%	98%

Altre informazioni:**- Orario di ricezione delle richieste di attivazione del servizio nell'anno di riferimento:**

lunedì – sabato 9:00/13:00 – 14:00/18:00

Definizione

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

Note

- per "Percentile 95% (o 99%) del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è stato soddisfatto il 95% (o il 99%) delle richieste;
- le rilevazioni sono censuarie: sono presi in considerazione tutti gli ordini validi pervenuti nel periodo di rilevazione;
- il servizio si intende disponibile per l'uso quando è funzionante;
- sono esclusi i casi in cui l'eventuale ritardo rispetto alla data concordata non dipende dalla volontà di WI-GO (assenza del cliente all'appuntamento concordato; inaccessibilità dei locali; rinvio richiesto dal cliente; necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o 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 (60 giorni solari).

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 per linea di accesso

Indicatore	Misura	Obiettivi 2023	Consuntivi 1° sem. 2023	Consuntivi 2° sem. 2023	Consuntivi 2023
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	- Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	1,5%	0,3 %	0,3 %	0,3 %

DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE

Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	Consuntivi 1° sem. 2023	Consuntivi 2° sem. 2023	Consuntivi 2023
Piemonte	n/d	n/d	n/d
Valle D'Aosta	n/d	n/d	n/d
Liguria	n/d	n/d	n/d
Lombardia	n/d	n/d	n/d
Veneto	n/d	n/d	n/d
Trentino Alto Adige	n/d	n/d	n/d
Friuli Venezia Giulia	n/d	n/d	n/d
Toscana	n/d	n/d	n/d
Emilia Romagna	n/d	n/d	n/d
Marche	n/d	n/d	n/d
Umbria	n/d	n/d	n/d
Lazio	n/d	n/d	n/d
Abruzzo	n/d	n/d	n/d
Sardegna	n/d	n/d	n/d
Molise	n/d	n/d	n/d
Campania	n/d	n/d	n/d
Puglia	0,3%	0,3%	0,3%
Basilicata	n/d	n/d	n/d
Calabria	n/d	n/d	n/d
Sicilia	n/d	n/d	n/d
Totale Italia	0,3%	0,3%	0,3%

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 attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Note

- 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 terminazione di rete 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;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti della rete dell'eventuale operatore interconnesso;
- una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione viene considerata come una singola segnalazione;
- a fronte di più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto su una linea di accesso, viene computata solo la prima segnalazione;
- sono computate le sole linee di accesso, indipendentemente da quanti canali sono multiplati su di esse.

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

Indicatore	Misure	Obiettivi 2023	Consuntivi 1° sem. 2023	Consuntivi 2° sem. 2023	Consuntivi 2023
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	– Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	6 ore	1 ora	1 ora	1 ora
	– Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	36 ore	24 ore	24 ore	24 ore
	– Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	97%	100%	100%	100%

DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Consuntivi 1° sem. 2023	Consuntivi 2° sem. 2023	Consuntivi 2023
Piemonte	n/d	n/d	n/d
Valle D'Aosta	n/d	n/d	n/d
Liguria	n/d	n/d	n/d
Lombardia	n/d	n/d	n/d
Veneto	n/d	n/d	n/d
Trentino Alto Adige	n/d	n/d	n/d
Friuli Venezia Giulia	n/d	n/d	n/d
Toscana	n/d	n/d	n/d
Emilia Romagna	n/d	n/d	n/d
Marche	n/d	n/d	n/d
Umbria	n/d	n/d	n/d
Lazio	n/d	n/d	n/d
Abruzzo	n/d	n/d	n/d
Sardegna	n/d	n/d	n/d
Molise	n/d	n/d	n/d
Campania	n/d	n/d	n/d
Puglia	1 ora	1 ora	1 ora
Basilicata	n/d	n/d	n/d
Calabria	n/d	n/d	n/d
Sicilia	n/d	n/d	n/d
Totale Italia	1 ora	1 ora	1 ora

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Consuntivi 1° sem. 2023	Consuntivi 2° sem. 2023	Consuntivi 2023
Piemonte	n/d	n/d	n/d
Valle D' Aosta	n/d	n/d	n/d
Liguria	n/d	n/d	n/d
Lombardia	n/d	n/d	n/d
Veneto	n/d	n/d	n/d
Trentino Alto Adige	n/d	n/d	n/d
Friuli Venezia Giulia	n/d	n/d	n/d
Toscana	n/d	n/d	n/d
Emilia Romagna	n/d	n/d	n/d
Marche	n/d	n/d	n/d
Umbria	n/d	n/d	n/d
Lazio	n/d	n/d	n/d
Abruzzo	n/d	n/d	n/d
Sardegna	n/d	n/d	n/d
Molise	n/d	n/d	n/d
Campania	n/d	n/d	n/d
Puglia	24 ore	24 ore	24 ore
Basilicata	n/d	n/d	n/d
Calabria	n/d	n/d	n/d
Sicilia	n/d	n/d	n/d
Totale Italia	24 ore	24 ore	24 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Consuntivi 1° sem. 2023	Consuntivi 2° sem. 2023	Consuntivi 2023
Piemonte	n/d	n/d	n/d
Valle D' Aosta	n/d	n/d	n/d
Liguria	n/d	n/d	n/d
Lombardia	n/d	n/d	n/d
Veneto	n/d	n/d	n/d
Trentino Alto Adige	n/d	n/d	n/d
Friuli Venezia Giulia	n/d	n/d	n/d
Toscana	n/d	n/d	n/d
Emilia Romagna	n/d	n/d	n/d
Marche	n/d	n/d	n/d
Umbria	n/d	n/d	n/d
Lazio	n/d	n/d	n/d
Abruzzo	n/d	n/d	n/d
Sardegna	n/d	n/d	n/d
Molise	n/d	n/d	n/d
Campania	n/d	n/d	n/d
Puglia	100%	100%	100%
Basilicata	n/d	n/d	n/d
Calabria	n/d	n/d	n/d
Sicilia	n/d	n/d	n/d
Totale Italia	100%	100%	100%

Altre informazioni:

- **Orario di ricezione delle segnalazioni di malfunzionamento:** Lunedì – Sabato 8:00/13:00 – 14:00/18:00

Definizione

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

Note

- per "Percentile 80% (o 95%) dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è stato riparato l'80% (o il 95%) dei malfunzionamenti;
- 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 terminazione di rete 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;
- una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione viene considerata come una singola segnalazione;
- a fronte di più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto su una linea di accesso, 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 a contratti 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

Fatture contestate

Indicatore	Misura	Obiettivi 2023	Consuntivi 2023
Fatture contestate	– Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1%	0%

Definizione

La percentuale di fatture reclamate nel periodo di rilevazione rispetto al numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

Note

- al numeratore si considerano tutti i reclami di telefonia vocale (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) ricevuti nel periodo di rilevazione, indipendentemente dalla loro fondatezza;
- al denominatore si considerano tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione.

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Accuratezza della fatturazione

Indicatore	Misura	Obiettivi 2023	Consuntivi 2023
Accuratezza della fatturazione	– Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,3%	0%

Definizione

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente (mediante accredito fatto su una fattura successiva, oppure mediante l'annullamento della/e fattura/e errata/e e l'emissione di nuova/e fattura/e o, infine, mediante l'emissione di nota/e di credito) rispetto al numero totale di fatture emesse nel periodo di rilevazione.

Note

- al numeratore si considerano tutti i reclami di telefonia vocale tradizionale fondati, per i quali è stato emesso un riaccredito degli importi al cliente o emessa nota di credito, ricevuti nel periodo di rilevazione;
- non si considerano le fatture di rettifica o le note di credito riguardanti addebiti per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti su numerazioni assegnate ad altri operatori;
- al denominatore si considerano tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione.

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti

Indicatore	Misure	Obiettivi 2023	Consuntivi 1° sem. 2023	Consuntivi 2° sem. 2023	Consuntivi 2023
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Definizione				
	<ul style="list-style-type: none"> – Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti – Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi 	30 sec.	15 sec.	14 sec.	14,5 sec.
		90 %	95 %	94,8 %	94,9 %

Definizione

L'intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata (all'interno dell'IVR) dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con l'operatore e l'istante in cui l'operatore risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Note

- Le chiamate riguardano il numero complessivo di chiamate arrivate al servizio 0802149911
- Nella **definizione**:
 - o le rilevazioni sono censuarie, prendendo in considerazione tutte le chiamate che ricevono risposta da parte di un operatore nel periodo di rilevazione;
 - o sono inclusi i tempi di attesa dovuti a operatore occupato. Non sono invece inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente).

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