Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di comunicazioni da postazione fissa forniti da WI-GO

ANNO 2025

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di comunicazioni da postazione fissa forniti da Wi-Go**, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 156/23/CONS.

Per ogni indicatore sono riportati:

- **le misure effettuate;**
- **gli obiettivi per il 2025 fissati in relazione a ciascuna misura;**
- **i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre** (per quegli indicatori per i quali la delibera prevede anche i consuntivi semestrali) **e all'intero anno 2025**;
- **la definizione dell'indicatore;**
- **le note esplicative di come sono rilevate le misure;**
- **i periodi di rilevazione.**

Tempo di attivazione del servizio

Indicatore	Misure	Obiettivi 2025	Consuntivi 1° sem. 2025	Consuntivi 2° sem. 2025	Consuntivi 2025
Tempo di attivazione del servizio	1. **Ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo completati nel periodo di rilevazione**				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	17 giorni	5	6	5,5
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	28 giorni	14	14	14
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	98,0%	95%	94%	94,5%
	- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99,0%	99,0%	99%	99%
	- Tempo medio di fornitura	11 giorni	3	3	3
	- Numero di contratti completati		25	10	35
	2. **Ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo completati nel periodo di rilevazione**				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	17 giorni	9	9	9
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	28 giorni	21	21	21
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	98,0%	96%	96%	96%
	- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	98,0%	99%	99%	99%
	- Tempo medio di fornitura	11 giorni	5	5	5
	- Numero di contratti completati		177	75	252

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 tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.

Rilevazione dei dati: censuaria – tutti gli ordini validi la cui lavorazione è stata completata nel periodo di rilevazione considerato. Un servizio si intende disponibile per l'uso quando è funzionante e quindi quando anche eventuali apparati da installare a cura Wi-Go presso il domicilio del cliente sono funzionanti.
Sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà di Wi-Go:

1) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato;
2) rinvio richiesto dal cliente o dall'operatore che fornisce l'accesso;
3) successivi ripensamenti del cliente circa la volontà o meno di dar corso alla richiesta di attivazione del servizio;
4) necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi;

Note:

- sono soggetti a rilevazione tutti i servizi di accesso, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, compresi i servizi in tecnologia FWA;

- 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/VDSL a un accesso con tecnologia FTTH);
- Nel numero di attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee migrate da altri operatori rientrano anche i casi in cui a seguito della migrazione, Wi-Go attivi il servizio a banda larga con una tecnologia diversa da quella che il cliente aveva in precedenza con l'altro operatore (es. il cliente che migra aveva un servizio con accesso in tecnologia ADSL/VDSL e passando a Wi-Go attiva un servizio con accesso in tecnologia FTTH).

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

Indicatore	Misura	Obiettivi 2025	Consuntivi 1° sem. 2025	Consuntivi 2° sem. 2025	Consuntivi 2025
Tasso di malfunzionamento	- Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso a Internet e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	6,0 %	2,5%	2,5%	2,5%

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.

Rilevazione dei dati:
- sono soggetti a rilevazione i servizi di accesso, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata (comprese le linee con accesso FWA);
- 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

Indicatore	Misure	Obiettivi 2025	Consuntivi 1° sem. 2025	Consuntivi 2° sem. 2025	Consuntivi 2025
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	1. **Servizi forniti con infrastrutture di Wi-Go**				
	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	30 ore	24	24	24
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	60 ore	72	72	72
	- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il termine massimo contrattualmente previsto	100%	100%	100%	100%
	- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	24 ore	14	14	14
	2. **Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale**				
	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	96 ore	60	60	60
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	144 ore	90	90	90
	- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il termine massimo contrattualmente previsto	97%	100%	100%	100%
	- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore	36	36	36

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.

Rilevazione dei dati
- sono soggetti a rilevazione tutti i servizi di accesso, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, compresi i servizi in tecnologia FWA;
- 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 o più lento 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

Reclami sugli Addebiti

Indicatore	Misure	Obiettivi 2025	Consuntivi 2025
Reclami sugli Addebiti	- Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	6 %	4%

Altre informazioni	Anno 2025
- Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	49,0 %

Definizione
La percentuale di fatture reclamate nel periodo di rilevazione (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta da Wi-Go e indicata nella Carta dei Servizi di Wi-Go) su servizi di accesso indipendentemente dalla tecnologia utilizzata 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

Accuratezza della fatturazione

Indicatore	Misura	Obiettivi 2025	Consuntivi 2025
Accuratezza della fatturazione	– Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate nel periodo di riferimento 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 %	0, 5%

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 servizi di accesso in qualsiasi tecnologia per i quali è stato emesso un riaccredito degli importi al cliente o emessa nota di credito, ricevuti nel periodo di rilevazione;
- al denominatore si considerano tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione.

Periodi di rilevazione
Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre