

Spett.le
AGCOM - Autorità per le garanzie nelle
comunicazioni

Direzione Tutela Consumatori Autorità per le
garanzie nelle comunicazioni

Invio via Pec all'indirizzo
agcom@cert.agcom.it

e via e-mail a
direzionetutelaconsumatori@agcom.it

Relazione qualità dei servizi anno 2024

delibere AGCOM 156/23/CONS e 179/03/CSP

La presente relazione annuale, relativa all'anno 2024, contiene gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi effettivi risultati raggiunti, in ottemperanza all'art. 6 lettera b. della delibera n. 156/23/CONS del 27 giugno 2023 "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa" e all'art. 10 ALLEGATO A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni.

1

Servizio offerto: servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico

INDICATORE ALLEGATO 2) RECLAMI SUGLI ADDEBITI

Definizione: La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Rilevazione dei dati: censuaria - tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo.

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo (Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse 0,00%)

Obiettivo: 0,50%

WiMe Srl a socio unico - C.F. e P.I. 01630640090 - Via Cavalier Antonio Bellino 7 - 17027 Pietra Ligure SV

Numero R.E.A. 163510 Registro Imprese di Savona n. 01630640090

Capitale Sociale € 90.000,00 i.v.

www.wime.it; info@wime.it

Risultato effettivamente raggiunto: 0,05%

INDICATORE ALLEGATO 3) ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

Definizione: la 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.

Rilevazione dei dati: censuaria – tutte le fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, emesse nel periodo di osservazione.

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

Obiettivo: 0,50 %

Risultato effettivamente raggiunto: 0,01 %

2

INDICATORE ALLEGATO 4) TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Definizione: il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e 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 s'intende disponibile per l'uso quando è funzionante e quindi quando anche eventuali apparati installati dall'operatore presso il domicilio dell'utente sono funzionanti.

Sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali:

- a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato;
- b) rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura;

c) necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi.

Ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo

Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:

Obiettivo: 1 giorno

Risultato effettivamente raggiunto: 1 giorno

Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:

Obiettivo: 1 giorno

Risultato effettivamente raggiunto: 1 giorno

Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:

Obiettivo: 1 giorno

Risultato effettivamente raggiunto: 1 giorno

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile:

Obiettivo: 100%

Risultato effettivamente raggiunto: 100%

3

Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto:

Obiettivo: 100%

Risultato effettivamente raggiunto: 100%

Numero dei contratti completati: 28

Ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo

Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:

Obiettivo: 15 giorni

Risultato effettivamente raggiunto: 7 giorni

Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:

Obiettivo: 20 giorni

Risultato effettivamente raggiunto: 12 giorni

Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:

Obiettivo: 25 giorni

Risultato effettivamente raggiunto: 12 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile:

Obiettivo: 100%

Risultato effettivamente raggiunto: 100%

Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto:

Obiettivo: 100%

Risultato effettivamente raggiunto: 100%

Numero dei contratti completati: 299

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

Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center: 327

4

INDICATORE ALLEGATO 5) TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

Definizione: rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Rilevazione dei dati: censuaria - tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo. raccolta di tutte le segnalazioni pervenute in ciascun periodo di rilevazione, escluse quelle relative ai malfunzionamenti non riscontrati, quali eventuali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali d'utente. I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore di accesso come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete dell'operatore anche se installati nei locali dell'utente. Una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione deve essere considerata come una singola segnalazione di guasto. Se per lo stesso malfunzionamento pervengono più segnalazioni, va computata una singola segnalazione.

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

Obiettivo: 1,00%

Risultato effettivamente raggiunto: 0,55%

INDICATORE ALLEGATO 6) TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Definizione: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Rilevazione dei dati: censuaria - raccolta di tutte le riparazioni completate in ciascun periodo di rilevazione indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti. I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete dell'operatore anche se installati nei locali dell'utente. Una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione deve essere considerata come una singola segnalazione di guasto. Se per lo stesso malfunzionamento pervengono più segnalazioni, va computata una singola segnalazione. Sono esclusi i soli casi in cui la riparazione richieda un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non è dipendente dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali:

- a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali all'appuntamento concordato;
- b) rinvio richiesto dal cliente.

Si includono nella rilevazione soltanto i dati relativi ai servizi che prevedono un tempo standard di riparazione, ovvero forniti mediante contratti standard, mentre si escludono i dati relativi a servizi forniti sulla base di un accordo specifico per un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quelli previsti nei contratti standard.

Servizi forniti con proprie infrastrutture

Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti:

Obiettivo: 36 ore comprese quelle non lavorative

Risultato effettivamente raggiunto: 5 ore comprese quelle non lavorative

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:

Obiettivo: 24 ore comprese quelle non lavorative

Risultato effettivamente raggiunto: 5 ore comprese quelle non lavorative

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:

Obiettivo: 48 ore comprese quelle non lavorative

Risultato effettivamente raggiunto: 6 ore comprese quelle non lavorative

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:

Obiettivo: 100%

Risultato effettivamente raggiunto: 100%

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

Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti:

Obiettivo: 24 ore comprese quelle non lavorative

Risultato effettivamente raggiunto: 3 ore comprese quelle non lavorative

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:

Obiettivo: 48 ore comprese quelle non lavorative

Risultato effettivamente raggiunto: 3 ore comprese quelle non lavorative

6

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:

Obiettivo: 72 ore comprese quelle non lavorative

Risultato effettivamente raggiunto: 3 ore comprese quelle non lavorative

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:

Obiettivo: 100%

Risultato effettivamente raggiunto: 100%