



WiMe Srl a socio unico  
Via Del Fortino 2  
17027 Pietra Ligure (SV)  
C.F. e P.I. 01630640090  
Tel: 019.20.71.100

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](mailto:agcom@cert.agcom.it)

e via e-mail a  
[direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

## **Relazione qualità dei servizi anno 2023 delibera AGCOM 179/03/CSP**

La presente relazione annuale, relativa all'anno 2023, contiene gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi effettivi risultati raggiunti, in ottemperanza 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 ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e tenuto conto degli indicatori di cui alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006.

### **Servizio offerto: servizi di accesso a Internet da postazione fissa**

#### **Indicatore 1) Tempo di attivazione del servizio**

**Definizione:** il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

**Metodo di misurazione:** Rilevazione di tutti gli ordini inseriti come da definizione

WiMe Srl a socio unico  
Via Del Fortino 2  
17027 Pietra Ligure (SV)  
C.F. e P.I. 01630640090  
Tel: 019.20.71.100

Tempo di attivazione del servizio per servizi di accesso a banda larga Wireless

Percentile 95° del tempo di fornitura:

*Obiettivo: 20 giorni solari*

*Risultato effettivamente raggiunto: 13 giorni solari*

Percentile 99° del tempo di fornitura:

*Obiettivo: 25 giorni solari*

*Risultato effettivamente raggiunto: 19 giorni solari*

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

*Obiettivo: 100%*

*Risultato effettivamente raggiunto: 100%*

Media:

*Obiettivo: 15 giorni solari*

*Risultato effettivamente raggiunto: 9 giorni solari*

## **Indicatore 2) 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 a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

**Metodo di misurazione:** Rilevazione delle segnalazioni come da definizione

Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso a Internet a banda larga realizzati con strutture proprie

*Obiettivo: 1 %*

*Risultato effettivamente raggiunto: 0,68 %*

Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso a Internet a banda larga realizzati utilizzando servizi wholesale

WiMe Srl a socio unico  
Via Del Fortino 2  
17027 Pietra Ligure (SV)  
C.F. e P.I. 01630640090  
Tel: 019.20.71.100

*Obiettivo: 2 %*

*Risultato effettivamente raggiunto: 0,12 %*

### **Indicatore 3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

**Definizione:** Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

**Metodo di misurazione:** Rilevazione di tutte le riparazioni come da definizione

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a Internet a banda larga realizzati con strutture proprie

Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:

*Obiettivo: 24 ore comprese quelle non lavorative*

*Risultato effettivamente raggiunto: 4 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%*

Tempo medio di riparazione:

*Obiettivo: 24 ore comprese quelle non lavorative*

*Risultato effettivamente raggiunto: 4 ore comprese quelle non lavorative*

WiMe Srl a socio unico  
Via Del Fortino 2  
17027 Pietra Ligure (SV)  
C.F. e P.I. 01630640090  
Tel: 019.20.71.100

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a Internet a banda larga realizzati utilizzando servizi wholesale

Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:

*Obiettivo: 48 ore comprese quelle non lavorative*

*Risultato effettivamente raggiunto: 3 ore comprese quelle non lavorative*

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%*

Tempo medio di riparazione:

*Obiettivo: 36 ore comprese quelle non lavorative*

*Risultato effettivamente raggiunto: 3 ore comprese quelle non lavorative*

**Indicatore 4) Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore**

**Definizioni:**

- tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano;
- tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di

WiMe Srl a socio unico  
Via Del Fortino 2  
17027 Pietra Ligure (SV)  
C.F. e P.I. 01630640090  
Tel: 019.20.71.100

tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto;

- tempo totale di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

**Metodo di misurazione:** Rilevazione di tutte le chiamate entranti

Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" per servizi di accesso a Internet a banda larga

media pesata:

*Obiettivo: 15 secondi*

*Risultato effettivamente raggiunto: 5 secondi*

Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano per servizi di accesso a Internet a banda larga

Tempo medio di risposta alle chiamate entranti:

*Obiettivo: 30 secondi*

*Risultato effettivamente raggiunto: 16 secondi*

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi:

*Obiettivo: 95 %*

*Risultato effettivamente raggiunto: 98 %*

Tempo totale di risposta dell'operatore umano servizi di accesso a Internet a banda larga

Tempo medio di risposta alle chiamate entranti:

*Obiettivo: 30 secondi*

*Risultato effettivamente raggiunto: 19 secondi*

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi:

*Obiettivo: 75 %*

*Risultato effettivamente raggiunto: 86 %*

WiMe Srl a socio unico - C.F. e P.I. 01630640090 - Via del Fortino 2 - 17027 Pietra Ligure (SV)

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

Capitale Sociale € 90.000,00 i.v.

Sito web: [www.wime.it](http://www.wime.it); e-mail: [info@wime.it](mailto:info@wime.it)



WiMe Srl a socio unico  
Via Del Fortino 2  
17027 Pietra Ligure (SV)  
C.F. e P.I. 01630640090  
Tel: 019.20.71.100

#### **Indicatore 5) Addebiti contestati**

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

**Metodo di misurazione:** Rilevazione di tutti i reclami

Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato servizi di accesso a Internet a banda larga

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:

*Obiettivo: 2 %*

*Risultato effettivamente raggiunto: 0 %*