

Relazione annuale sulla qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa

Anno di riferimento 2025

Predisposta ai sensi della Delibera AGCOM n. 156/23/CONS

Campo	Informazione
Operatore	WISPI S.r.l.
Anno di riferimento	2025
Periodo di rilevazione	1 gennaio 2025 - 31 dicembre 2025

1. Premessa e riferimenti normativi

La presente relazione annuale è predisposta da WISPI S.r.l. in attuazione della Delibera AGCOM n. 156/23/CONS, recante disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa.

La relazione illustra gli indicatori di qualità applicabili, i criteri di rilevazione adottati e i risultati effettivamente raggiunti nell'anno solare 2025, con riferimento ai servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa FWA erogati dall'operatore.

Il resoconto elettronico annuale degli indicatori, predisposto secondo il modello AGCOM, costituisce allegato tecnico della presente relazione.

2. Servizi oggetto della rilevazione

La rilevazione riguarda i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa esclusivamente in tecnologia wireless FWA offerti da WISPI S.r.l., con particolare riferimento ai servizi di accesso a Internet erogati su infrastrutture proprie. Gli indicatori non pertinenti al perimetro dei servizi offerti sono indicati come non applicabili ("N/A") nel modello elettronico annuale.

3. Periodo di riferimento

Il periodo di rilevazione dei dati è l'anno intero 2025, dal 1 gennaio 2025 al 31 dicembre 2025.

4. Metodologia di raccolta e misurazione dei dati

I dati sono stati raccolti attraverso i sistemi aziendali quali CRM, piattaforma di ticketing, software di gestione contabile. La rilevazione è stata effettuata con riferimento agli eventi registrati nel periodo di competenza e ricondotti agli indicatori previsti dagli allegati della Delibera AGCOM n. 156/23/CONS.

Per gli indicatori relativi alle attivazioni sono stati considerati gli ordini completati nel periodo di rilevazione. Per gli indicatori relativi ai malfunzionamenti e alle riparazioni sono state considerate le segnalazioni corrispondenti a disservizio o degrado del servizio e i relativi tempi di ripristino. Per la fatturazione sono stati considerati i reclami, le contestazioni riconosciute fondate e le fatture emesse nel periodo e relative note credito quando emesse.

Gli indicatori riportati come “N/A” non sono stati valorizzati in quanto non applicabili al servizio o al modello operativo aziendale nel periodo di riferimento, oppure in quanto la relativa obbligatorietà risulta sospesa secondo le note del modello AGCOM.

5. Indicatori rilevati e risultati annuali 2025

La seguente tabella riepiloga i principali risultati rilevati nel modello elettronico annuale 2025.

Area	Indicatore	Misura / descrizione	Unità	Risultato 2025
Fatturazione	Reclami sugli addebiti	Rapporto tra reclami ricevuti e fatture emesse	%	1,00%
Fatturazione	Fatture uniche fisso/mobile post-pagati	Percentuale rispetto al totale delle fatture emesse	%	97,00%
Fatturazione	Accuratezza della fatturazione	Contestazioni fondate con riaccredito/nota di credito rispetto alle fatture emesse	%	0,60%
Attivazione	Tempo medio di attivazione con intervento tecnico	Ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	6
Attivazione	Percentile 95% attivazione con intervento tecnico	Tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	31
Attivazione	Percentile 99% attivazione con intervento tecnico	Tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	38
Attivazione	Ordini validi entro data concordata	Percentuale completata entro la data concordata col cliente	%	97,00%
Attivazione	Ordini validi entro termine contrattuale	Percentuale completata entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
Attivazione	Contratti completati	Numero complessivo contratti completati con intervento tecnico	n.	267
Attivazione	Contratti acquisiti tramite teleselling/call center ROC	Numero contratti completati acquisiti mediante call center iscritti al ROC	n.	0
Attivazione	Contratti non acquisiti tramite call center	Numero contratti completati non acquisiti tramite call center	n.	267
Malfunzionamenti	Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra segnalazioni di malfunzionamento e numero medio linee di accesso	%	3,50%
Riparazione	Tempo medio di riparazione	Servizi forniti con proprie infrastrutture	ore	18
Riparazione	Percentile 80% riparazione	Servizi forniti con proprie infrastrutture	ore	24
Riparazione	Percentile 95% riparazione	Servizi forniti con proprie infrastrutture	ore	36
Riparazione	Riparazioni entro termine massimo contrattuale	Percentuale completata entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99,00%

6. Valutazione sintetica dei risultati

Dai dati annuali 2025 emergono i seguenti elementi sintetici:

- le attivazioni con intervento tecnico presentano un tempo medio di fornitura pari a 6 giorni;
- il 97,00% degli ordini validi risulta completato entro la data concordata con il cliente e il 100,00% entro il termine massimo contrattualmente previsto;
- sono stati completati 267 contratti, tutti non acquisiti tramite call center;
- il tasso di malfunzionamento rilevato è pari al 3,50%;
- il tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti su servizi forniti con proprie infrastrutture è pari a 18 ore;
- il 99,00% delle riparazioni risulta completato entro il tempo massimo contrattualmente previsto;
- gli indicatori di fatturazione evidenziano reclami sugli addebiti pari all'1,00% e accuratezza della fatturazione pari allo 0,60%.

7. Obiettivi e coerenza con la Carta dei Servizi

Gli obiettivi di qualità sono definiti dall'operatore nella Carta dei Servizi e nei documenti annuali pubblicati ai sensi della regolamentazione AGCOM. La presente relazione confronta i risultati effettivamente rilevati nel periodo 2025 con il quadro di impegni e modalità operative aziendali richiamati nella Carta dei Servizi e nel modello elettronico di rilevazione.

Per gli indicatori espressamente riferiti al rispetto di una data concordata con il cliente o di un termine massimo contrattualmente previsto, la valutazione è effettuata sulla base della percentuale di ordini o riparazioni completati entro tali termini. Per gli altri indicatori, il risultato rilevato costituisce base di monitoraggio per la valutazione dell'andamento annuale e per la definizione degli obiettivi successivi.

8. Indicatori non applicabili o non valorizzati

Nel modello elettronico annuale risultano non applicabili o non valorizzati i seguenti ambiti:

Ambito	Motivazione / perimetro	Valore
Tempo di attivazione - rapporto a)	Ordini per i quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	N/A
Tempo di riparazione - rapporto b)	Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	N/A
Probabilità di fallimento della chiamata	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	N/A - obbligatorietà sospesa
Tempo di instaurazione della chiamata	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	N/A - obbligatorietà sospesa

WISPI S.r.l.

Data: 30 giugno 2026