Qwireless s.r.l.s
via Palestro, 9
95059 – Licodia Eubea (CT)
info@qwireless.it - https://qwireless.it
tel/fax +39 0933 188 80 21

Spett.le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni dei consumatori
Centro Direzionale – Isola B5
Palazzo Torre Francesco
80143 – NAPOLI

Licodia Eubea 26 giugno 2026

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo: agcom@cert.agcom.it

(e p.c. via e-mail all'indirizzo direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

OGGETTO: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2025

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere qui di seguito indicate in materia di "*Qualità e Carte dei Servizi di Telecomunicazioni*", si trasmette la presente relazione con riferimento all'anno 2025 ai sensi dell'art. 10 comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi ai risultati raggiunti per i servizi da postazione fissa (Delibera n. 156/23/CONS).

QWireless srls rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo https://www.qwireless.it/indicatori-di-qualita/

***

1. *Reclami sugli addebiti* (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo **0 %**

Risultato:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo **0 %**

Qwireless s.r.l.s
via Palestro, 9
95059 – Licodia Eubea (CT)
info@qwireless.it - https://qwireless.it
tel/fax +39 0933 188 80 21

2. *Accuratezza della fatturazione* (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

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:
0 %

Risultato:

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:
0 %

3. *Tempo di attivazione del servizio* (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)

3.1 Rapporto a) ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo

Obiettivo:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **20 giorni**
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **15 giorni**
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **15 giorni**
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: **95 %**
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: **95 %**
- Numero dei contratti completati: **6**

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **20 giorni**
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **15 giorni**
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **15 giorni**
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: **95 %**
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: **95 %**
- Numero dei contratti completati: **6**

Qwireless s.r.l.s
via Palestro, 9
95059 – Licodia Eubea (CT)
info@qwireless.it - https://qwireless.it
tel/fax +39 0933 188 80 21

3.2 Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo

Obiettivo:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **7 giorni**
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **7 giorni**
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **7 giorni**
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: **100 %**
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: **100 %**
- Numero dei contratti completati: **100**

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **7 giorni**
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **7 giorni**
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **7 giorni**
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: **100 %**
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: **100 %**
- Numero dei contratti completati: **165**

3.3. Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: [·]
3.4 Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center: [·]

4. *Tasso di malfunzionamento* (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

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 **5 %**.

Risultato:

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 **3 %**.

Qwireless s.r.l.s
via Palestro, 9
95059 – Licodia Eubea (CT)
info@qwireless.it - https://qwireless.it
tel/fax +39 0933 188 80 21

5. *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti* (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)

5.1 Servizi forniti con proprie strutture

Obiettivo:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: **12 ore**
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **15 ore**
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **18 ore**
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: **95 %.**

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: **8 ore**
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **10 ore**
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **12 ore**
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: **100 %.**

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

Obiettivo:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: **12 ore**
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **15 ore**
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **18 ore**
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: **95 %.**

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: **8 ore**
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **10 ore**
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **13 ore**
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: **8 %.**

Qwireless s.r.l.s
via Palestro, 9
95059 – Licodia Eubea (CT)
info@qwireless.it - https://qwireless.it
tel/fax +39 0933 188 80 21

6. *Probabilità di fallimento della chiamata* (Allegato 7 alla Delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali **n/a** %

Risultato:

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali **n/a** %

7. Tempo di instaurazione della chiamata *(Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)*

Obiettivo:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: **n/a** s
95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: **n/a** s

Risultato:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: **n/a** s
95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: **n/a** s