

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS

OPERATORE:

RETELIT-X S.r.l.

Servizi di telefonia vocale fissa

OBIETTIVI

Anno di riferimento: 2026

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.

2° SEM.

ANNO Intero

Per.	Obb.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore obiettivo	
A	O	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	2	
					Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%		
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaddebito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	3	
S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	n.a. La società fornisce servizi di fonia per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo	
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	n.a. Cfr. sopra	
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	n.a. Cfr. sopra	
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	n.a. Cfr. sopra	
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a. Cfr. sopra	
					Numero dei contratti completati		n.a. Cfr. sopra	
			Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	28	
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	70	
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	272	
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	Nei suoi contratti, la società prevede un tempo standard di attivazione	
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90	
					Numero dei contratti completati			
					Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC		La società non effettua vendite tramite teleselling/call center
						Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		La società non effettua vendite tramite teleselling/call center
S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	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	%	1	
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5	
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5	
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	10	
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90% in 5 h - Guasti bloccanti 75% in 12h - Degrado delle linee	
			Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5	
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5	
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	10	

			percentuale di anno operatore	fissa	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90% in 5 h - Guasti bloccanti 75% in 12h - Degrado delle linee
S/A	O ⁽¹⁾	Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico		Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	
S/A	O ⁽¹⁾	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico		Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	
					95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore

O = Obbligatorio

F = Facoltativo

NOTE

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento