

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

OPERATORE:	Retelit- X S.r.l.				
Servizi internet da postazione fissa		Anno di riferimento:	2026	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM. X
					2° SEM.
					ANNO Intero

Per.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato	
A	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 Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%		
A	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 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	%		
S/A	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evazione 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. Retelit-X 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. Non applicabile per la motivazione sopra indicata.	
				Percentile 99° del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	n.a. Non applicabile per la motivazione sopra indicata.	
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	n.a. Non applicabile per la motivazione sopra indicata.	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a. Non applicabile per la motivazione sopra indicata.	
				Numero dei contratti completati		n.a. Non applicabile per la motivazione sopra indicata.	
		Rapporto b) : ordini per l'evazione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero esplettabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	133	
				Percentile 95° del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	340	
				Percentile 99° del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	456	
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	n.a. Nei suoi sistemi Retelit-X non traccia le date concordate con i clienti.	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a. Nei suoi contratti Retelit-X non prevede un tempo standard di attivazione	
				Numero dei contratti completati		95	
				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		n.a. Retelit-X non effettua vendite tramite teleselling/call center
					Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		n.a. Retelit-X non effettua vendite tramite teleselling/call center
S/A	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	%	1,54	
S/A	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	n.a. Nessun ticket per questa tipologia di servizi	
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	n.a. Nessun ticket per questa tipologia	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	n.a. nessun ticket per questa tipologia di servizi	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.a. Nessun ticket per questa tipologia di servizi	
		Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	4,78	
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	8,75	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	16,35	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	83,78% in 5h - Guasti bloccati 89,32% in 12h - Degrado delle linee	
S/A	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	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