

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
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 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	%	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	160
						Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	344
						Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	414
						Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	n.a. La società non riporta sui suoi sistemi le date concordate con i clienti
						Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a. La società non prevede nei suoi contratti un tempo standard di attivazione
						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	%	3	
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	6
						Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	7
						Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	35
						Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95% in 5h - Guasti bloccanti 50% in 12h - Degrado delle linee

			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	6
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	7
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	35
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95% in 5h - Guasti bloccanti 50% 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