

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

OPERATORE: Retelit Digital Services

Anno di riferimento: 2024

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.

X

2° SEM.

ANNO Intero

Per.	Obb.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato
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	%	
					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	%	
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	26
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	81
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	140
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	n.d.
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,00%
					Numero dei contratti completati		
			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	20
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	55
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	86
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	n.d.
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
					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		0	
				Numero di contratti completati non acquisiti tramite 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	%	5,00%
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	3
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	18
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99,00%

			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	3
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	18
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99,00%
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

Indicatori di qualità di cui agli allegati da 9 a 11 della Delibera 156/23/CONS - misurazioni della Fondazione Ugo Bordoni										
Profilo	Velocità (down/up)	Territorio	Periodo	Tipo	Media	Dev. Std.	Min	Max	Norm	TP%
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Piemonte	gen 24 24	Download	83,3 Mbps	1529,6	82,5 Mbps	87,8 Mbps	82,5 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Piemonte	gen 24 24	Upload	20,1 Mbps	272,6	20,1 Mbps	39,9 Mbps	20,1 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Piemonte	gen 24 24	Ping	22,00 ms	0,5	21,60 ms	22,50 ms	22,20 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Piemonte	gen 24 24	Download	62,3 Mbps	1960,7	61,0 Mbps	64,9 Mbps	61,0 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Piemonte	gen 24 24	Upload	17,0 Mbps	682,6	16,1 Mbps	18,1 Mbps	16,3 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Piemonte	gen 24 24	Ping	22,30 ms	0,5	22,00 ms	22,70 ms	22,50 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Lombardia	gen 24 24	Download	91,6 Mbps	1465,7	90,2 Mbps	92,6 Mbps	90,2 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Lombardia	gen 24 24	Upload	20,7 Mbps	33	20,6 Mbps	20,8 Mbps	20,7 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Lombardia	gen 24 24	Ping	6,10 ms	0,3	5,60 ms	6,70 ms	6,30 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Veneto	gen 24 24	Download	12,2 Mbps	620,9	11,0 Mbps	12,9 Mbps	11,6 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Veneto	gen 24 24	Upload	819,0 kbps	4363,1	855,2 kbps	888,0 kbps	860,6 kbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Veneto	gen 24 24	Ping	10,50 ms	1,9	9,90 ms	10,80 ms	10,40 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Liguria	gen 24 24	Download	97,5 Mbps	4061,7	92,7 Mbps	98,4 Mbps	98,4 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Liguria	gen 24 24	Upload	20,6 Mbps	674,9	20,6 Mbps	21,7 Mbps	20,7 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Liguria	gen 24 24	Ping	11,70 ms	20,7	6,90 ms	12,60 ms	12,20 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Liguria	gen 24 24	Download	746,9 Mbps	38135,2	695,5 Mbps	827,7 Mbps	734,6 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Liguria	gen 24 24	Upload	99,5 Mbps	7723,2	77,7 Mbps	102,8 Mbps	102,1 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Liguria	gen 24 24	Ping	7,60 ms	3,1	6,10 ms	8,50 ms	8,30 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Emilia-Romagna	gen 24 24	Download	51,1 Mbps	1644,5	50,7 Mbps	52,7 Mbps	50,8 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Emilia-Romagna	gen 24 24	Upload	15,5 Mbps	930,8	14,0 Mbps	36,4 Mbps	14,1 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Emilia-Romagna	gen 24 24	Ping	12,30 ms	31,3	11,30 ms	13,40 ms	12,70 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Emilia-Romagna	gen 24 24	Download	48,9 Mbps	409,7	48,8 Mbps	49,5 Mbps	48,8 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Emilia-Romagna	gen 24 24	Upload	8,3 Mbps	251,3	7,9 Mbps	8,6 Mbps	8,4 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Emilia-Romagna	gen 24 24	Ping	11,80 ms	0,4	11,10 ms	12,30 ms	12,00 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Marche	gen 24 24	Download	85,3 Mbps	5948,9	77,5 Mbps	90,0 Mbps	79,6 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Marche	gen 24 24	Upload	19,8 Mbps	1213,6	17,1 Mbps	20,7 Mbps	19,9 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Marche	gen 24 24	Ping	26,70 ms	2,9	23,10 ms	30,90 ms	28,30 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Campania	gen 24 24	Download	97,4 Mbps	12557,4	83,9 Mbps	194,8 Mbps	98,4 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Campania	gen 24 24	Upload	68,7 Mbps	30000,3	31,3 kbps	92,2 Mbps	78,0 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Campania	gen 24 24	Ping	17,80 ms	2,1	15,00 ms	19,80 ms	19,50 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Campania	gen 24 24	Download	576,9 Mbps	370413,9	194,0 Mbps	979,4 Mbps	194,7 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Campania	gen 24 24	Upload	52,7 Mbps	49513	245,5 kbps	100,4 Mbps	493,9 kbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Campania	gen 24 24	Ping	19,20 ms	1,8	16,60 ms	21,10 ms	20,70 ms	0,00 ms

Indicatori di qualità di cui agli allegati da 9 a 11 della Delibera 156/23/CONS - misurazioni della Fondazione Ugo Bordoni										
Profilo	Velocità (down/up)	Territorio	Periodo	Tipo	Media	Dev. Std.	Min	Max	Norm	TP%
Broadband	200M/20M	Lazio	gen 24 24	Download	98,4 Mbps	1,3	98,4 Mbps	98,4 Mbps	98,4 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Lazio	gen 24 24	Upload	20,1 Mbps	37,7	20,1 Mbps	20,3 Mbps	20,1 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Lazio	gen 24 24	Ping	17,60 ms	0,4	17,00 ms	18,10 ms	17,90 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Lazio	gen 24 24	Download	929,8 Mbps	99847,9	705,9 Mbps	977,1 Mbps	933,4 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Lazio	gen 24 24	Upload	99,3 Mbps	710,7	99,0 Mbps	105,1 Mbps	99,2 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Lazio	gen 24 24	Ping	15,60 ms	2,5	13,00 ms	18,50 ms	18,30 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Puglia	gen 24 24	Download	168,0 Mbps	1832,9	164,3 Mbps	170,9 Mbps	167,2 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Puglia	gen 24 24	Upload	20,1 Mbps	59,2	20,0 Mbps	20,4 Mbps	20,1 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Puglia	gen 24 24	Ping	26,10 ms	1,2	23,80 ms	28,20 ms	26,70 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Puglia	gen 24 24	Download	465,9 Mbps	38572,9	427,3 Mbps	531,8 Mbps	454,6 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Puglia	gen 24 24	Upload	99,0 Mbps	4380,2	99,1 Mbps	100,4 Mbps	99,4 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Puglia	gen 24 24	Ping	22,20 ms	29,4	19,80 ms	22,10 ms	20,50 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Sicilia	gen 24 24	Download	64,3 Mbps	591,8	63,3 Mbps	65,1 Mbps	63,9 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Sicilia	gen 24 24	Upload	18,6 Mbps	3632,9	11,1 Mbps	41,4 Mbps	19,9 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Sicilia	gen 24 24	Ping	32,40 ms	11,3	27,60 ms	36,10 ms	33,30 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Sicilia	gen 24 24	Download	293,2 Mbps	20492,4	268,7 Mbps	342,8 Mbps	284,4 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Sicilia	gen 24 24	Upload	95,9 Mbps	7664,9	92,2 Mbps	100,0 Mbps	96,3 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Sicilia	gen 24 24	Ping	36,80 ms	23,4	33,40 ms	39,40 ms	38,80 ms	0,00 ms