

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

OPERATORE: Retelit Digital Services

Anno di riferimento: 2025

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	24	
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	97	
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	141	
					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	%	98,70%	
					Numero dei contratti completati		omissis	
			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	26	
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	84	
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	182	
					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	%	98,00%	
					Numero dei contratti completati		omissis	
					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		omissis
						Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		omissis
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	5	
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	22	
					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	5
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	22
					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%
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Nazionale	gen-25 giu-25	Ping	15,10 ms	7,8	7,70 ms	37,20 ms	18,10 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Nazionale	gen-25 giu-25	Upload	4,2 Mbps	1.775,10	1,6 Mbps	18,0 Mbps	3,1 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Nazionale	gen-25 giu-25	Download	79,6 Mbps	17.328,50	49,1 Mbps	98,5 Mbps	76,9 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Nazionale	gen-25 giu-25	Download	837,6 Mbps	193.218,20	271,3 Mbps	979,4 Mbps	768,0 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Nazionale	gen-25 giu-25	Upload	14,8 Mbps	6.687,20	5,6 Mbps	41,7 Mbps	8,3 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Nazionale	gen-25 giu-25	Upload	99,3 Mbps	5.169,60	87,5 Mbps	109,5 Mbps	99,5 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Nazionale	gen-25 giu-25	Ping	31,00 ms	2	27,00 ms	32,50 ms	32,20 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Nazionale	gen-25 giu-25	Download	68,2 Mbps	4.125,10	62,2 Mbps	73,3 Mbps	64,4 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Nazionale	gen-25 giu-25	Ping	12,70 ms	5,4	6,30 ms	23,30 ms	11,90 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Campania	gen-25 giu-25	Ping	18,90 ms	1,3	17,50 ms	20,80 ms	19,80 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Campania	gen-25 giu-25	Download	960,3 Mbps	49.577,60	888,0 Mbps	979,4 Mbps	967,3 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Campania	gen-25 giu-25	Upload	99,6 Mbps	194,5	99,3 Mbps	100,3 Mbps	99,5 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Emilia-Romagna	gen-25 giu-25	Ping	11,20 ms	0,3	10,80 ms	11,70 ms	11,40 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Emilia-Romagna	gen-25 giu-25	Download	49,0 Mbps	624,4	47,6 Mbps	49,2 Mbps	49,1 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Emilia-Romagna	gen-25 giu-25	Upload	8,3 Mbps	146,3	7,9 Mbps	8,5 Mbps	8,3 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Lazio	gen-25 giu-25	Download	927,4 Mbps	101.249,10	718,0 Mbps	976,9 Mbps	925,1 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Lazio	gen-25 giu-25	Upload	99,5 Mbps	1.672,30	99,3 Mbps	100,6 Mbps	99,4 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Lazio	gen-25 giu-25	Ping	13,00 ms	0,6	12,60 ms	13,40 ms	13,30 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Liguria	gen-25 giu-25	Upload	20,7 Mbps	321,7	20,7 Mbps	41,7 Mbps	20,7 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Liguria	gen-25 giu-25	Ping	8,00 ms	0,7	7,60 ms	8,40 ms	8,20 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Liguria	gen-25 giu-25	Download	770,2 Mbps	24.827,30	739,4 Mbps	832,4 Mbps	757,6 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Liguria	gen-25 giu-25	Ping	11,50 ms	0,9	9,80 ms	12,20 ms	11,90 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Liguria	gen-25 giu-25	Upload	102,4 Mbps	218,3	102,1 Mbps	109,5 Mbps	102,3 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Liguria	gen-25 giu-25	Download	98,4 Mbps	883,3	98,4 Mbps	98,5 Mbps	98,4 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Lombardia	gen-25 giu-25	Upload	20,7 Mbps	31,5	20,6 Mbps	20,8 Mbps	20,7 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Lombardia	gen-25 giu-25	Ping	6,10 ms	0,2	5,80 ms	6,50 ms	6,30 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Lombardia	gen-25 giu-25	Download	92,6 Mbps	1,9	92,6 Mbps	92,6 Mbps	92,6 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Marche	gen-25 giu-25	Ping	24,20 ms	1,8	22,40 ms	26,80 ms	26,40 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Marche	gen-25 giu-25	Download	88,6 Mbps	2.762,70	88,5 Mbps	89,1 Mbps	88,5 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Marche	gen-25 giu-25	Upload	20,4 Mbps	95,6	20,2 Mbps	20,7 Mbps	20,3 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Piemonte	gen-25 giu-25	Ping	15,20 ms	5,9	9,70 ms	22,30 ms	21,90 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Piemonte	gen-25 giu-25	Download	84,7 Mbps	3.420,70	81,6 Mbps	85,2 Mbps	85,1 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Piemonte	gen-25 giu-25	Upload	20,3 Mbps	212,9	20,1 Mbps	20,6 Mbps	20,1 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Sicilia	gen-25 giu-25	Ping	31,00 ms	2	27,00 ms	32,50 ms	32,20 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Sicilia	gen-25 giu-25	Download	68,2 Mbps	4.125,10	62,2 Mbps	73,3 Mbps	64,4 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Sicilia	gen-25 giu-25	Ping	37,20 ms	3,4	29,70 ms	42,10 ms	37,50 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Sicilia	gen-25 giu-25	Upload	4,2 Mbps	1.775,10	1,6 Mbps	18,0 Mbps	3,1 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Sicilia	gen-25 giu-25	Download	267,5 Mbps	11.408,10	248,2 Mbps	304,1 Mbps	260,2 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Sicilia	gen-25 giu-25	Upload	83,9 Mbps	7.861,10	74,4 Mbps	96,4 Mbps	80,8 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Trentino-Alto Adige/Südtirol	gen-25 giu-25	Ping	9,10 ms	0,6	8,60 ms	9,60 ms	9,20 ms	0,00 ms

Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Trentino-Alto Adige/Südtirol	gen-25 giu-25	Download	79,0 Mbps	3.585,20	76,8 Mbps	80,9 Mbps	79,0 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Trentino-Alto Adige/Südtirol	gen-25 giu-25	Upload	5,8 Mbps	141,7	5,6 Mbps	6,0 Mbps	5,6 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Veneto	gen-25 giu-25	Ping	12,50 ms	0,8	10,00 ms	12,90 ms	12,90 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Veneto	gen-25 giu-25	Download	61,2 Mbps	4.696,10	60,4 Mbps	82,0 Mbps	60,4 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Veneto	gen-25 giu-25	Upload	9,0 Mbps	671,3	8,6 Mbps	9,3 Mbps	9,2 Mbps	0,0 kbps