

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

OPERATORE:

Retelit Digital Services S.p.A.

Anno di riferimento:

2026

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	21
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	56
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	91
					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%
					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	25
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	76
					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	%	99%
					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		0
					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%
			Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	15

S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	proprio ministero	fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	4
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	20
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99%
			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	15
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti			ore	4	
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti			ore	20	
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto			%	99%	
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	Nazionale	gen-26 giu-26	Upload	16,3 Mbps	5736,5	7,9 Mbps	21,0 Mbps	9,7 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Nazionale	gen-26 giu-26	Download	77,1 Mbps	18.965,90	48,6 Mbps	98,5 Mbps	60,4 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Nazionale	gen-26 giu-26	Ping	14,60 ms	6	9,80 ms	26,70 ms	13,40 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Nazionale	gen-26 giu-26	Upload	6,0 Mbps	5360,4	1,2 Mbps	20,4 Mbps	2,7 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Nazionale	gen-26 giu-26	Download	66,6 Mbps	2441,4	64,3 Mbps	98,4 Mbps	65,8 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Nazionale	gen-26 giu-26	Ping	33,00 ms	1,9	31,10 ms	34,70 ms	34,20 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Nazionale	gen-26 giu-26	Upload	96,4 Mbps	8633,4	79,7 Mbps	103,2 Mbps	99,3 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Nazionale	gen-26 giu-26	Download	787,1 Mbps	272.835,30	276,9 Mbps	990,5 Mbps	747,2 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Nazionale	gen-26 giu-26	Ping	17,10 ms	8,1	6,50 ms	32,10 ms	18,30 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Campania	gen-26 giu-26	Upload	99,7 Mbps	191,2	99,3 Mbps	100,3 Mbps	99,5 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Campania	gen-26 giu-26	Download	973,3 Mbps	7470,8	964,3 Mbps	990,5 Mbps	971,0 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Campania	gen-26 giu-26	Ping	18,00 ms	0,7	17,40 ms	18,50 ms	18,30 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Emilia-Romagna	gen-26 giu-26	Upload	7,9 Mbps	44,3	7,9 Mbps	8,2 Mbps	7,9 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Emilia-Romagna	gen-26 giu-26	Download	48,5 Mbps	563,7	47,0 Mbps	48,6 Mbps	48,6 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Emilia-Romagna	gen-26 giu-26	Ping	11,60 ms	0,3	11,20 ms	12,00 ms	11,80 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Lazio	gen-26 giu-26	Upload	20,3 Mbps	34,3	20,2 Mbps	20,4 Mbps	20,3 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Lazio	gen-26 giu-26	Download	98,4 Mbps	2,2	98,4 Mbps	98,4 Mbps	98,4 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Lazio	gen-26 giu-26	Ping	14,00 ms	0,5	13,50 ms	14,30 ms	14,00 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Lazio	gen-26 giu-26	Upload	98,9 Mbps	7844,6	99,3 Mbps	100,7 Mbps	99,4 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Lazio	gen-26 giu-26	Download	975,7 Mbps	10.364,00	975,7 Mbps	977,0 Mbps	976,7 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Lazio	gen-26 giu-26	Ping	12,70 ms	0,6	12,30 ms	13,10 ms	12,80 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Liguria	gen-26 giu-26	Upload	20,7 Mbps	26,7	20,7 Mbps	21,0 Mbps	20,7 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Liguria	gen-26 giu-26	Download	98,4 Mbps	69,3	98,4 Mbps	98,5 Mbps	98,4 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Liguria	gen-26 giu-26	Ping	11,70 ms	0,4	11,30 ms	12,10 ms	11,80 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Liguria	gen-26 giu-26	Upload	102,3 Mbps	213,9	102,1 Mbps	103,2 Mbps	102,2 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Liguria	gen-26 giu-26	Download	763,5 Mbps	19.899,70	733,9 Mbps	829,4 Mbps	750,0 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Liguria	gen-26 giu-26	Ping	7,20 ms	0,9	6,20 ms	8,10 ms	7,80 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Marche	gen-26 giu-26	Upload	20,4 Mbps	90	20,2 Mbps	20,8 Mbps	20,3 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Marche	gen-26 giu-26	Download	88,9 Mbps	4646,7	84,3 Mbps	91,6 Mbps	88,3 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Marche	gen-26 giu-26	Ping	25,70 ms	1,5	23,00 ms	27,00 ms	26,70 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Piemonte	gen-26 giu-26	Upload	20,5 Mbps	82	20,2 Mbps	20,6 Mbps	20,5 Mbps	0,0 kbps

Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Piemonte	gen-26 giu-26	Download	84,2 Mbps	941,9	82,8 Mbps	95,6 Mbps	83,7 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Piemonte	gen-26 giu-26	Ping	10,60 ms	2,1	9,70 ms	18,00 ms	10,20 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Sicilia	gen-26 giu-26	Upload	5,9 Mbps	5281	1,2 Mbps	20,1 Mbps	2,7 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Sicilia	gen-26 giu-26	Download	66,4 Mbps	1040,1	64,3 Mbps	70,3 Mbps	65,8 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Sicilia	gen-26 giu-26	Ping	33,10 ms	1,4	31,10 ms	34,70 ms	34,20 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Sicilia	gen-26 giu-26	Upload	82,7 Mbps	5539,7	77,6 Mbps	96,2 Mbps	80,0 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Sicilia	gen-26 giu-26	Download	283,0 Mbps	8778	269,0 Mbps	332,3 Mbps	277,3 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Sicilia	gen-26 giu-26	Ping	30,80 ms	1,4	29,40 ms	32,20 ms	32,10 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Veneto	gen-26 giu-26	Upload	9,6 Mbps	231	9,0 Mbps	9,8 Mbps	9,7 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Veneto	gen-26 giu-26	Download	60,7 Mbps	933,4	60,4 Mbps	61,4 Mbps	60,4 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Veneto	gen-26 giu-26	Ping	13,10 ms	0,7	12,70 ms	13,60 ms	13,20 ms	0,00 ms