

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.	
2° SEM.	
ANNO Intero	X

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	%	0,1%	
					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	%	0,2%	
S/A	O		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	64	
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	132	
					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	
				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	82
						Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	164
						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		-	
					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	%	4%	
			Rapporto a) : servizi forniti con propria infrastruttura	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	9	

S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)		fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	23
					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	9
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	23
					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										
In Rete Pro	200M/20M	Nazionale	gen 25 dic 25	Ping	11,90 ms	1,3	11,00 ms	14,70 ms	11,80 ms	0,00 ms
In Rete Pro	200M/20M	Nazionale	gen 25 dic 25	Upload	12,4 Mbps	2243,5	11,1 Mbps	261,0 Mbps	11,7 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro	200M/20M	Nazionale	gen 25 dic 25	Download	81,3 Mbps	3933,4	75,4 Mbps	96,2 Mbps	80,4 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Nazionale	gen 25 dic 25	Ping	15,00 ms	7,3	7,70 ms	29,70 ms	17,80 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Nazionale	gen 25 dic 25	Upload	98,4 Mbps	7476,5	82,5 Mbps	109,5 Mbps	99,5 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Nazionale	gen 25 dic 25	Download	823,0 Mbps	213.885,90	278,4 Mbps	979,4 Mbps	761,5 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Nazionale	gen 25 dic 25	Ping	31,00 ms	1,8	27,10 ms	32,40 ms	32,10 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Nazionale	gen 25 dic 25	Upload	4,1 Mbps	2158,5	980,7 kbps	20,1 Mbps	2,7 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Nazionale	gen 25 dic 25	Download	65,6 Mbps	4035,3	61,1 Mbps	76,0 Mbps	61,8 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Nazionale	gen 25 dic 25	Ping	13,10 ms	5,2	8,70 ms	25,70 ms	12,70 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Nazionale	gen 25 dic 25	Upload	14,3 Mbps	6378,5	5,7 Mbps	322,5 Mbps	8,3 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Nazionale	gen 25 dic 25	Download	78,3 Mbps	18.208,80	47,7 Mbps	98,5 Mbps	60,9 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Campania	gen 25 dic 25	Ping	18,20 ms	1,2	16,80 ms	20,60 ms	18,30 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Campania	gen 25 dic 25	Upload	99,7 Mbps	191,3	99,3 Mbps	100,7 Mbps	99,5 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Campania	gen 25 dic 25	Download	966,4 Mbps	36.144,70	938,5 Mbps	979,4 Mbps	969,1 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Emilia- Romagna	gen 25 dic 25	Ping	11,40 ms	0,4	10,90 ms	12,00 ms	11,60 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Emilia- Romagna	gen 25 dic 25	Upload	8,1 Mbps	248,1	7,8 Mbps	8,5 Mbps	7,9 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Emilia- Romagna	gen 25 dic 25	Download	48,6 Mbps	767,9	47,7 Mbps	49,2 Mbps	47,7 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Lazio	gen 25 dic 25	Ping	12,80 ms	0,6	12,30 ms	13,30 ms	12,90 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Lazio	gen 25 dic 25	Upload	98,9 Mbps	7822,1	99,3 Mbps	100,9 Mbps	99,4 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Lazio	gen 25 dic 25	Download	934,7 Mbps	94.091,40	736,4 Mbps	977,0 Mbps	939,9 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Liguria	gen 25 dic 25	Ping	8,00 ms	0,6	7,60 ms	8,30 ms	8,20 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Liguria	gen 25 dic 25	Upload	102,4 Mbps	876,8	102,1 Mbps	109,5 Mbps	102,3 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Liguria	gen 25 dic 25	Download	767,0 Mbps	23.309,00	737,0 Mbps	832,4 Mbps	753,7 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Liguria	gen 25 dic 25	Ping	11,60 ms	0,6	10,00 ms	12,20 ms	11,90 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Liguria	gen 25 dic 25	Upload	20,7 Mbps	2556,4	20,7 Mbps	322,5 Mbps	20,7 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Liguria	gen 25 dic 25	Download	98,4 Mbps	1009,3	98,4 Mbps	98,5 Mbps	98,4 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Lombardia	gen 25 dic 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 dic 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 dic 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 dic 25	Ping	25,20 ms	1,8	22,60 ms	27,00 ms	26,60 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Marche	gen 25 dic 25	Upload	20,4 Mbps	92,9	20,2 Mbps	20,7 Mbps	20,3 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Marche	gen 25 dic 25	Download	89,4 Mbps	2924,4	88,5 Mbps	90,8 Mbps	88,5 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Piemonte	gen 25 dic 25	Ping	15,90 ms	6	9,80 ms	22,30 ms	22,00 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Piemonte	gen 25 dic 25	Upload	20,3 Mbps	323,9	20,1 Mbps	41,3 Mbps	20,1 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Piemonte	gen 25 dic 25	Download	84,5 Mbps	2536,7	83,9 Mbps	87,3 Mbps	83,9 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Sicilia	gen 25 dic 25	Ping	31,90 ms	4,2	28,20 ms	41,70 ms	37,00 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Sicilia	gen 25 dic 25	Upload	82,7 Mbps	7749,8	73,2 Mbps	96,4 Mbps	79,6 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Sicilia	gen 25 dic 25	Download	278,1 Mbps	12.041,00	255,8 Mbps	327,4 Mbps	271,1 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Sicilia	gen 25 dic 25	Ping	31,00 ms	1,8	27,10 ms	32,40 ms	32,10 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Sicilia	gen 25 dic 25	Upload	4,1 Mbps	2158,5	980,7 kbps	20,1 Mbps	2,7 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Sicilia	gen 25 dic 25	Download	65,6 Mbps	4035,3	61,1 Mbps	76,0 Mbps	61,8 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro	200M/20M	Trentino-Alto Adige/Südtirol	gen 25 dic 25	Ping	11,90 ms	1,3	11,00 ms	14,70 ms	11,80 ms	0,00 ms
In Rete Pro	200M/20M	Trentino-Alto Adige/Südtirol	gen 25 dic 25	Upload	12,4 Mbps	2243,5	11,1 Mbps	261,0 Mbps	11,7 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro	200M/20M	Trentino-Alto Adige/Südtirol	gen 25 dic 25	Download	81,3 Mbps	3933,4	75,4 Mbps	96,2 Mbps	80,4 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Trentino-Alto Adige/Südtirol	gen 25 dic 25	Ping	9,10 ms	0,8	8,50 ms	10,80 ms	9,20 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Trentino-Alto Adige/Südtirol	gen 25 dic 25	Upload	7,3 Mbps	1618,9	5,6 Mbps	19,0 Mbps	5,7 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Trentino-Alto Adige/Südtirol	gen 25 dic 25	Download	85,4 Mbps	7177,9	76,8 Mbps	93,7 Mbps	79,5 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Veneto	gen 25 dic 25	Ping	12,80 ms	0,6	12,40 ms	13,20 ms	12,90 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Veneto	gen 25 dic 25	Upload	9,5 Mbps	599,9	8,7 Mbps	10,2 Mbps	9,2 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Veneto	gen 25 dic 25	Download	61,4 Mbps	2977,7	60,4 Mbps	82,0 Mbps	60,4 Mbps	0,0 kbps