

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.

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	%	
					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	27
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	85
					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	%	99,01%
					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	23
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	75
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	112
					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		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	11
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	4
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	30
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99,00%
					Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	11

			Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	4
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	30
					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	lug-24 dic-24	Ping	15,50 ms	7,6	7,70 ms	33,70 ms	18,40 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Nazionale	lug-24 dic-24	Upload	99,0 Mbps	5.565,50	83,6 Mbps	114,7 Mbps	99,4 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Nazionale	lug-24 dic-24	Download	806,9 Mbps	216.959,30	267,4 Mbps	979,5 Mbps	755,4 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Nazionale	lug-24 dic-24	Ping	21,30 ms	7,1	11,10 ms	30,40 ms	27,30 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Nazionale	lug-24 dic-24	Upload	9,4 Mbps	4.932,90	3,7 Mbps	17,8 Mbps	5,8 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Nazionale	lug-24 dic-24	Download	61,4 Mbps	10.532,20	47,4 Mbps	73,3 Mbps	47,4 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Nazionale	lug-24 dic-24	Ping	14,70 ms	7,7	6,00 ms	28,10 ms	22,10 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Nazionale	lug-24 dic-24	Upload	16,9 Mbps	5.826,90	5,9 Mbps	43,6 Mbps	12,8 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Nazionale	lug-24 dic-24	Download	83,3 Mbps	15.107,80	50,5 Mbps	98,4 Mbps	76,8 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Campania	lug-24 dic-24	Ping	18,40 ms	1,3	17,60 ms	19,90 ms	19,70 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Campania	lug-24 dic-24	Upload	99,7 Mbps	239,4	99,3 Mbps	109,4 Mbps	99,5 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Campania	lug-24 dic-24	Download	927,3 Mbps	126.727,10	713,6 Mbps	979,5 Mbps	949,8 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Emilia- Romagna	lug-24 dic-24	Ping	11,50 ms	0,7	10,90 ms	12,10 ms	11,80 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Emilia- Romagna	lug-24 dic-24	Upload	7,9 Mbps	42	7,8 Mbps	8,4 Mbps	7,9 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Emilia- Romagna	lug-24 dic-24	Download	47,7 Mbps	606,3	47,4 Mbps	49,6 Mbps	47,4 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Emilia- Romagna	lug-24 dic-24	Ping	12,20 ms	2,6	10,90 ms	13,40 ms	12,90 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Emilia- Romagna	lug-24 dic-24	Upload	11,2 Mbps	2.386,80	7,8 Mbps	14,2 Mbps	8,3 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Emilia- Romagna	lug-24 dic-24	Download	50,2 Mbps	815,5	49,1 Mbps	50,8 Mbps	49,1 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Lazio	lug-24 dic-24	Ping	15,50 ms	2,6	13,00 ms	18,70 ms	18,40 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Lazio	lug-24 dic-24	Upload	99,4 Mbps	1.173,80	99,1 Mbps	100,2 Mbps	99,3 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Lazio	lug-24 dic-24	Download	920,9 Mbps	130.337,60	636,2 Mbps	976,8 Mbps	937,3 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Liguria	lug-24 dic-24	Ping	7,90 ms	0,8	6,20 ms	8,50 ms	8,20 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Liguria	lug-24 dic-24	Upload	102,3 Mbps	876,8	102,1 Mbps	114,7 Mbps	102,2 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Liguria	lug-24 dic-24	Download	757,5 Mbps	76.421,90	723,4 Mbps	830,5 Mbps	749,1 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Liguria	lug-24 dic-24	Ping	11,70 ms	0,6	9,90 ms	12,30 ms	12,00 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Liguria	lug-24 dic-24	Upload	20,7 Mbps	310,5	20,6 Mbps	43,6 Mbps	20,7 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Liguria	lug-24 dic-24	Download	97,6 Mbps	8.361,40	98,4 Mbps	98,4 Mbps	98,4 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Lombardia	lug-24 dic-24	Ping	6,20 ms	0,5	5,60 ms	7,40 ms	6,30 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Lombardia	lug-24 dic-24	Upload	20,7 Mbps	32,1	20,6 Mbps	20,9 Mbps	20,7 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Lombardia	lug-24 dic-24	Download	91,9 Mbps	7.580,70	92,6 Mbps	92,6 Mbps	92,6 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Marche	lug-24 dic-24	Ping	25,70 ms	3,7	22,50 ms	31,90 ms	28,30 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Marche	lug-24 dic-24	Upload	20,4 Mbps	141,5	20,2 Mbps	20,8 Mbps	20,3 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Marche	lug-24 dic-24	Download	88,1 Mbps	4.137,40	88,0 Mbps	90,9 Mbps	88,1 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Piemonte	lug-24 dic-24	Ping	22,40 ms	0,4	22,00 ms	22,80 ms	22,50 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Piemonte	lug-24 dic-24	Upload	17,1 Mbps	876,8	16,3 Mbps	17,8 Mbps	16,3 Mbps	0,0 kbps

Broadband	200M/20M	Piemonte	lug-24 dic-24	Download	62,8 Mbps	1.419,10	62,3 Mbps	63,6 Mbps	62,4 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Piemonte	lug-24 dic-24	Ping	21,90 ms	4,6	21,60 ms	22,50 ms	22,20 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Piemonte	lug-24 dic-24	Upload	20,1 Mbps	364	20,1 Mbps	20,5 Mbps	20,1 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Piemonte	lug-24 dic-24	Download	83,8 Mbps	5.876,60	83,2 Mbps	85,2 Mbps	84,2 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Sicilia	lug-24 dic-24	Ping	28,10 ms	1,4	26,80 ms	30,70 ms	29,10 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Sicilia	lug-24 dic-24	Upload	5,6 Mbps	1.754,30	2,8 Mbps	11,9 Mbps	4,5 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Sicilia	lug-24 dic-24	Download	70,6 Mbps	6.062,80	68,6 Mbps	73,3 Mbps	68,8 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Sicilia	lug-24 dic-24	Ping	34,20 ms	2,2	33,40 ms	42,60 ms	33,70 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Sicilia	lug-24 dic-24	Upload	83,8 Mbps	7.107,50	74,6 Mbps	95,9 Mbps	81,1 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Sicilia	lug-24 dic-24	Download	268,6 Mbps	10.159,20	251,6 Mbps	304,5 Mbps	262,3 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Trentino-Alto Adige/Südtirol	lug-24 dic-24	Ping	9,50 ms	2,2	8,70 ms	10,10 ms	9,30 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Trentino-Alto Adige/Südtirol	lug-24 dic-24	Upload	5,9 Mbps	50,7	5,9 Mbps	6,0 Mbps	5,9 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Trentino-Alto Adige/Südtirol	lug-24 dic-24	Download	75,5 Mbps	8.578,80	76,6 Mbps	76,9 Mbps	76,8 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Veneto	lug-24 dic-24	Ping	9,20 ms	0,9	8,50 ms	10,30 ms	9,20 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Veneto	lug-24 dic-24	Upload	5,9 Mbps	4,1	5,9 Mbps	6,0 Mbps	5,9 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Veneto	lug-24 dic-24	Download	76,6 Mbps	177	76,2 Mbps	76,9 Mbps	76,5 Mbps	0,0 kbps