

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	%	1,60%
					Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	n.d.
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	%	0,30%
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	22
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	69
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	130
					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	%	99,3%
					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	32
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	111
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	198
					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	%	96,72%
					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	%	5,00%
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	8
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	3
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	23
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99,00%
							Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti

			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	3
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	23
					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	%	N/A
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	N/A
					95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A

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 24 dic 24	Ping	17,30 ms	14,8	6,30 ms	34,90 ms	19,90 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Nazionale	gen 24 dic 24	Upload	94,7 Mbps	20.384,90	75,1 Mbps	114,7 Mbps	99,1 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Nazionale	gen 24 dic 24	Download	713,1 Mbps	263.148,10	254,1 Mbps	979,5 Mbps	480,3 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Nazionale	gen 24 dic 24	Ping	22,00 ms	9	11,30 ms	33,20 ms	27,30 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Nazionale	gen 24 dic 24	Upload	13,8 Mbps	5.694,10	5,2 Mbps	20,4 Mbps	8,4 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Nazionale	gen 24 dic 24	Download	74,3 Mbps	38.144,40	47,4 Mbps	170,9 Mbps	49,4 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Nazionale	gen 24 dic 24	Ping	15,30 ms	14,7	6,00 ms	28,20 ms	22,00 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Nazionale	gen 24 dic 24	Upload	22,2 Mbps	16.464,60	5,9 Mbps	92,2 Mbps	17,1 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Nazionale	gen 24 dic 24	Download	83,3 Mbps	16.620,20	50,8 Mbps	194,8 Mbps	77,5 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Campania	gen 24 dic 24	Ping	18,80 ms	1,6	16,70 ms	21,00 ms	19,80 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Campania	gen 24 dic 24	Upload	77,6 Mbps	41.244,00	340,6 kbps	109,4 Mbps	99,3 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Campania	gen 24 dic 24	Download	762,8 Mbps	321.760,80	194,4 Mbps	979,5 Mbps	652,8 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Campania	gen 24 dic 24	Ping	17,80 ms	2,1	15,00 ms	19,80 ms	19,50 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Campania	gen 24 dic 24	Upload	68,7 Mbps	30.000,30	31,3 kbps	92,2 Mbps	78,0 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Campania	gen 24 dic 24	Download	97,4 Mbps	12.557,40	83,9 Mbps	194,8 Mbps	98,4 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Emilia- Romagna	gen 24 dic 24	Ping	11,70 ms	0,5	11,00 ms	12,30 ms	11,90 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Emilia- Romagna	gen 24 dic 24	Upload	8,2 Mbps	285,8	7,8 Mbps	8,6 Mbps	7,9 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Emilia- Romagna	gen 24 dic 24	Download	48,6 Mbps	710,9	47,4 Mbps	49,6 Mbps	48,8 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Emilia- Romagna	gen 24 dic 24	Ping	12,30 ms	26,5	11,10 ms	13,40 ms	12,80 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Emilia- Romagna	gen 24 dic 24	Upload	14,2 Mbps	2.433,50	7,9 Mbps	16,4 Mbps	12,8 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Emilia- Romagna	gen 24 dic 24	Download	50,8 Mbps	1.510,80	49,1 Mbps	52,7 Mbps	50,8 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Lazio	gen 24 dic 24	Ping	15,60 ms	2,6	13,00 ms	18,60 ms	18,30 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Lazio	gen 24 dic 24	Upload	99,3 Mbps	929,9	99,0 Mbps	105,1 Mbps	99,2 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Lazio	gen 24 dic 24	Download	926,2 Mbps	113.366,60	676,1 Mbps	977,1 Mbps	935,2 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Lazio	gen 24 dic 24	Ping	17,60 ms	0,4	17,00 ms	18,10 ms	17,90 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Lazio	gen 24 dic 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 dic 24	Download	98,4 Mbps	1,3	98,4 Mbps	98,4 Mbps	98,4 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Liguria	gen 24 dic 24	Ping	7,70 ms	2,4	6,20 ms	8,50 ms	8,20 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Liguria	gen 24 dic 24	Upload	100,7 Mbps	6.049,60	80,9 Mbps	114,7 Mbps	102,2 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Liguria	gen 24 dic 24	Download	751,4 Mbps	57.813,40	702,0 Mbps	830,5 Mbps	739,9 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Liguria	gen 24 dic 24	Ping	11,70 ms	16,2	7,00 ms	12,50 ms	12,20 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Liguria	gen 24 dic 24	Upload	20,7 Mbps	561,6	20,6 Mbps	43,6 Mbps	20,7 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Liguria	gen 24 dic 24	Download	97,5 Mbps	6.114,20	92,8 Mbps	98,4 Mbps	98,4 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Lombardia	gen 24 dic 24	Ping	6,10 ms	0,4	5,60 ms	6,90 ms	6,30 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Lombardia	gen 24 dic 24	Upload	20,7 Mbps	32,7	20,6 Mbps	20,9 Mbps	20,7 Mbps	0,0 kbps

Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Lombardia	gen 24 dic 24	Download	91,7 Mbps	5.062,20	90,2 Mbps	92,6 Mbps	92,2 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Marche	gen 24 dic 24	Ping	26,30 ms	3,3	22,80 ms	31,70 ms	28,30 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Marche	gen 24 dic 24	Upload	20,0 Mbps	966,7	17,1 Mbps	20,8 Mbps	20,2 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Marche	gen 24 dic 24	Download	86,5 Mbps	5.438,00	77,5 Mbps	90,9 Mbps	88,1 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Piemonte	gen 24 dic 24	Ping	22,30 ms	0,5	22,00 ms	22,70 ms	22,50 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Piemonte	gen 24 dic 24	Upload	17,0 Mbps	741,8	16,1 Mbps	18,1 Mbps	16,3 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Piemonte	gen 24 dic 24	Download	62,4 Mbps	1.847,70	61,0 Mbps	64,9 Mbps	61,0 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Piemonte	gen 24 dic 24	Ping	22,00 ms	3,1	21,60 ms	22,50 ms	22,20 ms	0,00 ms
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Piemonte	gen 24 dic 24	Upload	20,1 Mbps	263,4	20,1 Mbps	23,1 Mbps	20,1 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Piemonte	gen 24 dic 24	Download	83,6 Mbps	4.052,20	82,5 Mbps	87,8 Mbps	82,5 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Puglia	gen 24 dic 24	Ping	22,20 ms	29,4	19,80 ms	22,10 ms	20,50 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Puglia	gen 24 dic 24	Upload	99,0 Mbps	4.380,20	99,1 Mbps	100,4 Mbps	99,4 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Puglia	gen 24 dic 24	Download	465,9 Mbps	38.572,90	427,3 Mbps	531,8 Mbps	454,6 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Puglia	gen 24 dic 24	Ping	26,10 ms	1,2	23,80 ms	28,20 ms	26,70 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Puglia	gen 24 dic 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 dic 24	Download	168,0 Mbps	1.832,90	164,3 Mbps	170,9 Mbps	167,2 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Sicilia	gen 24 dic 24	Ping	36,20 ms	20,4	33,40 ms	39,40 ms	36,40 ms	0,00 ms
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Sicilia	gen 24 dic 24	Upload	92,9 Mbps	9.161,10	79,5 Mbps	100,0 Mbps	91,1 Mbps	0,0 kbps
In Rete Pro (1G/300M)	1G/300M	Sicilia	gen 24 dic 24	Download	287,2 Mbps	21.326,40	258,5 Mbps	342,8 Mbps	274,4 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Sicilia	gen 24 dic 24	Ping	30,70 ms	9,1	26,90 ms	35,40 ms	32,80 ms	0,00 ms
Broadband	200M/20M	Sicilia	gen 24 dic 24	Upload	13,5 Mbps	7.021,60	3,6 Mbps	20,1 Mbps	5,8 Mbps	0,0 kbps
Broadband	200M/20M	Sicilia	gen 24 dic 24	Download	66,8 Mbps	4.903,50	63,4 Mbps	73,3 Mbps	64,2 Mbps	0,0 kbps
Azienda Internet e Voceinternet	100M/20M	Trentino-Alto Adige/Südtirol	gen 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	gen 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	gen 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	gen 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	gen 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	gen 24 dic 24	Download	76,6 Mbps	177	76,2 Mbps	76,9 Mbps	76,5 Mbps	0,0 kbps