

RETELIT DIGITAL SERVICES S.P.A. (di seguito RDS). Relazione annuale relativa all'anno 2025 ai sensi della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249, adottata con la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 e s.m.i..

La società scrivente, in ottemperanza a quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, trasmette la presente relazione relativa agli obiettivi di qualità ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2025. Laddove non è stato possibile reperire i dati, la società scrivente ha provveduto, ove possibile, ad effettuare al meglio stime.

La relazione è pubblicata sul sito www.retelit.it, nella sezione qualità e carta dei servizi, raggiungibile dalla Home Page al seguente link <https://www.retelit.it/it/informazioni/qualita-e-carta-dei-servizi-retelit-digital-services>

I dati relativi a ciascun indicatore sono disponibili sulle apposte tabelle suddivise nei previsti due semestri e nel resoconto annuale. Le tabelle sono disponibili nella stessa pagina ove è pubblicata la presente relazione.

Indicatori di qualità relativi ai servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa oggetto di misura (del. 156/23/CONS)

Reclami sugli addebiti (Allegato 2 alla Delibera 156/23/CONS)

Definizione dell'indicatore: La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Il periodo di rilevazione è annuale e l'indicatore si applica a tutti i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa.

Sono presi in considerazione tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo stesso.

L'obiettivo fissato nella carta dei servizi di RDS è pari a 0,1 %. Nell'anno solare di riferimento il risultato raggiunto è stato pari a 0,1%

Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 alla Delibera 156/23/CONS)

Definizione dell'indicatore: la 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

Il periodo di rilevazione è annuale e l'indicatore si applica a tutti i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa.

Sono prese in considerazione tutte le fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, emesse nel periodo di osservazione.

L'obiettivo fissato nella carta dei servizi di RDS è pari a 1 %. Nell'anno solare di riferimento il risultato raggiunto è stato pari a 0,2%

Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 alla Delibera 156/23/CONS)

Definizione dell'indicatore: il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.

Il periodo di rilevazione è semestrale e annuale e l'indicatore si applica a tutti i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa.

Sono presi in considerazione tutti gli ordini validi la cui lavorazione è stata completata nel periodo di rilevazione considerato. Un servizio s'intende disponibile per l'uso quando è funzionante e quindi quando anche eventuali apparati installati dall'operatore presso il domicilio dell'utente sono funzionanti.

Sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto.

Per tale indicatore gli obiettivi fissati nella carta dei servizi e i relativi risultati raggiunti nell'anno di riferimento sono i seguenti.

- ✓ ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo
 - Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: obiettivo 20 gg. – risultato 21;
 - Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: obiettivo 60 gg. – risultato 64;
 - Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: obiettivo 140 gg. – risultato 132
 - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: obiettivo 85% – risultato: n.d.;
 - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: obiettivo 85% – risultato: 99,4%;

- ✓ ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo
 - Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: obiettivo 30 gg. – risultato 26;
 - Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: obiettivo 90 gg. – risultato 82;
 - Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: obiettivo 160 gg. – risultato 164;
 - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: obiettivo 90% – risultato: n.d.;
 - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: obiettivo 90% – risultato: 98,5%;

Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 alla delibera n. 156/23/CONS)

Definizione dell'indicatore: rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Il periodo di rilevazione è semestrale e annuale e l'indicatore si applica a tutti i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa.

Sono prese in considerazione tutte le segnalazioni pervenute in ciascun periodo di rilevazione, escluse quelle relative ai malfunzionamenti non riscontrati, quali eventuali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali d'utente. I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore di accesso come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete dell'operatore anche se installati nei locali dell'utente.

Una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione deve essere considerata come una singola segnalazione di guasto. Se per lo stesso malfunzionamento pervengono più segnalazioni, va computata una singola segnalazione.

L'obiettivo fissato nella carta dei servizi di RDS è pari a 10 %. Nell'anno solare di riferimento il risultato raggiunto è stato pari a 4,4%

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 alla delibera n. 156/23/CONS)

Definizione dell'indicatore: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Il periodo di rilevazione è semestrale e annuale e l'indicatore si applica a tutti i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa.

Sono prese in considerazione tutte le riparazioni completate in ciascun periodo di rilevazione indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti. I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete dell'operatore anche se installati nei locali dell'utente. Una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione deve essere considerata come una singola segnalazione di guasto. Se per lo stesso malfunzionamento pervengono più segnalazioni, va computata una singola segnalazione. Sono esclusi i soli casi in cui la riparazione richieda un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non è dipendente dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto. Si includono nella rilevazione soltanto i dati relativi ai servizi che prevedono un tempo standard di riparazione, ovvero forniti mediante contratti standard, mentre si escludono i dati relativi a servizi forniti sulla base di un accordo specifico per un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quelli previsti nei contratti standard.

Per tale indicatore gli obiettivi fissati nella carta dei servizi e i relativi risultati raggiunti nell'anno di riferimento sono i seguenti.

- ✓ Servizi forniti con proprie infrastrutture
 - Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: obiettivo 65 ore – risultato 9;

- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: obiettivo 75 ore – risultato 5;
- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: obiettivo 150 ore – risultato 23;
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: obiettivo 85 % – risultato 99%;
- ✓ servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore
 - Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: obiettivo 65 ore – risultato 9;
 - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: obiettivo 75 ore – risultato 5;
 - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: obiettivo 150 ore – risultato 23;
 - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: obiettivo 85 % – risultato 99%.

Infine, per quanto riguarda i parametri di qualità di cui agli allegati da 9 a 11 alla Delibera 156/23/CONS, ovvero “velocità di trasmissione dati”, “ritardo di trasmissione dati” e “tasso di perdita dei pacchetti”, oggetto di misura da parte del soggetto indipendente, si rimanda alla pagina di trasparenza tecnica pubblicata sul sito internet di RDS al seguente link <https://www.retelit.it/it/informazioni/trasparenza-tecnica>.

I risultati relativi a tali parametri sono pubblicati sul sito www.retelit.it, nella sezione qualità e carta dei servizi, raggiungibile dalla Home Page al seguente link <https://www.retelit.it/it/informazioni/qualita-e-carta-dei-servizi-retelit-digital-services>.

Si riportano di seguito anche gli obiettivi e le misurazioni degli indicatori di qualità del servizio di assistenza distinguendo il periodo di vigenza della delibera 79/09/CSP da quello di vigenza della nuova delibera 255/24/CONS.

Indicatori di qualità relativi al servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche da postazione fissa oggetto di misura del. 79/09/CSP – Periodo di riferimento gennaio-giugno 2025

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO	RISULTATO
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta “operatore umano” per presentare un reclamo	40 secondi	26 secondi
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	50 secondi	19 secondi

“addetto” all’interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l’istante in cui l’addetto risponde all’utente per fornire il servizio richiesto	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	50%	79%
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l’utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	80%	90%

Indicatori di qualità relativi al servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche da postazione fissa oggetto di misura del. 255/24/CONS – Periodo di riferimento 08 agosto – 31 dicembre 2025

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO	RISULTATO
Tempo medio di risposta dell’operatore (compreso IVR)	Intervallo di Tempo	60 secondi	65 secondi
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20”	percentuale	50%	80%
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l’80% dei reclami viene risolto	900 Ore	91 Ore
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	912 Ore	377 Ore
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	90%	94%