

OPERATORE:	DIGI ITALY S.R.L.		
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	%	1,19%	
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	%	0,08%	
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	11
					Percentile 95° del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	32
					Percentile 99° del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	43
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	91%
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100%
					Numero dei contratti completati		2212
			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	18
					Percentile 95° del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	40
					Percentile 99° del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	42
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	60%
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100%
					Numero dei contratti completati		70
	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		447			
		Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		1835			
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	%	41%	
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	58
					Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	72
					Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	240
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	81%
			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	-
					Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	-
					Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	-
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	-
S/A	O <sup>(1)</sup>	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 <sup>(1)</sup>	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