DIGI ITALY S.r.l.
Via Giovanni Bensi 11, 20152Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48495767
www.digi.it

Relazione sugli indicatori di qualità dei Servizi accessibili da rete fissa tramite Fibra Ottica- DIGI Italy S.r.l.

Anno 2024

DIGI ITALY S.r.l.
Via Giovanni Bensi 11, 20152Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48495767
www.digi.it

Sommario

INTRODUZIONE 3

1. RECLAMI SUGLI ADDEBITI 3

2. ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE 4

3. TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO 5

4. TASSO DI MALFUNZIONAMENTO 8

5. TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI 9

6. SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tempo di navigazione 11

7.SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tempo di attesa 12

8. SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tasso di risoluzione dei reclami 13

DIGI ITALY S.r.l.
Via Giovanni Bensi 11, 20152Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48495767
www.digi.it

INTRODUZIONE

Gli indicatori di qualità dei Servizi accessibili da rete fissa tramite Fibra Ottica di DIGI per l'anno 2024 sono stati formulati in linea a quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 156/2024/CONS e dalla Delibera AGCOM 79/09/CSP.

Nel presente documento vengono riportati:

- Definizione dell'indicatore;
- Misurazioni effettuate: misura e unità di misura considerate per il calcolo;
- Note esplicative sulle misurazioni: il metodo di misurazione e il periodo di rilevazione dell'indicatore;
- Periodi di rilevazione;
- Sistemi informativi da cui i dati sono stati tratti;
- Struttura aziendale responsabile della misurazione dell'indicatore;
- Valore rilevato dell'indicatore;
- Gli obiettivi fissati per il 2024 in relazione a ciascun indicatore;

Gli indicatori illustrati si riferiscono esclusivamente ai Servizi accessibili da rete fissa tramite Fibra Ottica, poiché DIGI offre attualmente solo questa tipologia di servizio.

1. RECLAMI SUGLI ADDEBITI

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.

DIGI ITALY S.r.l.
Via Giovanni Bensi 11, 20152Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48495767
www.digi.it

Tab.1. **Reclami sugli addebiti**

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato	Obiettivo 2024
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	%	1,19	1,2

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: Sono stati presi in considerazione tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo nel periodo di rilevazione che va dal 01/01/2024 al 31/12/2024 (compresi i giorni festivi). Non ci sono stati reclami in quanto il servizio è stato offerto gratuitamente in promo per i primi due mesi dal lancio sul mercato.

Struttura aziendale responsabile: Customer Care, Finance & Controlling.

Sistemi informativi utilizzati: Mediatel, Ticketing RDSDB Es.

2. ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

Definizioni degli indicatori: 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.

DIGI ITALY S.r.l.
Via Giovanni Bensi 11, 20152Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48495767
www.digi.it

Tab. 2. Accuratezza della fatturazione

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato	Obiettivo 2024
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**	**1**

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione:

Sono stati presi 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 che va dal 01/01/2024 al 31/12/2024 (compresi i giorni festivi). Non ci sono state fatture oggetto di contestazione in quanto il servizio è stato offerto gratuitamente in promo i primi due mesi dal lancio sul mercato.

Struttura aziendale responsabile: Customer Care, Finance & Controlling

Sistemi informativi utilizzati: Mediatel, Ticketing RDSDB Es.

3. TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

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.

DIGI ITALY S.r.l.
Via Giovanni Bensi 11, 20152Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48495767
www.digi.it

Tab.3. Tempo di attivazione del servizio

Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato	Obiettivo
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**	**60**
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	**32**	**80**
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	**43**	**90**
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	**91**	**99,4**
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	**100**	**100**
			Numero dei contratti completati		**2.212**	**-**
	Rapporto b) : ordini per l'evasio	Tutti i servizi di comunicazione da	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	**18**	**60**
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini	giorni	**40**	**80**

DIGI ITALY S.r.l.
Via Giovanni Bensi 11, 20152Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48495767
www.digi.it

	ne dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	postazione fissa	completati nel periodo di rilevazione			
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	**42**	**90**
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	**60**	**99,4**
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	**100**	**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		**1.835**	**-**

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: sono stati presi in considerazione tutti gli ordini validi la cui lavorazione è stata completata nel periodo di rilevazione considerato che va dal 01/01/2024 al 31/12/2024 (compresi i giorni festivi).

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.

DIGI ITALY S.r.l.
Via Giovanni Bensi 11, 20152Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48495767
www.digi.it

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, quali:

a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato;

b) rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura;

c) necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi.

Struttura aziendale responsabile: Data Entry & Database Management, Finance & Controlling.

Sistemi informativi utilizzati: RDSDB Es CRM Management.

4. TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

Definizioni degli indicatori: 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.

Tab. 4. Tasso di malfunzionamento

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato	Obiettivo 2024
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	%	**41,15**	**4,5**

DIGI ITALY S.r.l.
Via Giovanni Bensi 11, 20152Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48495767
www.digi.it

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: raccolta di tutte le segnalazioni pervenute in ciascun periodo di rilevazione che va dal 01/01/2024 al 31/12/2024 (compresi i giorni festivi), 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.

Struttura aziendale responsabile: Customer Care.

Sistemi informativi utilizzati: Mediatel, Ticketing RDSDB Es.

5. TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Definizioni degli indicatori: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

DIGI ITALY S.r.l.
Via Giovanni Bensi 11, 20152Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48495767
www.digi.it

Tab. 5. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato	Obiettivo 2024
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**	**35**
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	**72**	**36**
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	**240**	**90**
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	**81**	**90**

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: sono state raccolte 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.

DIGI ITALY S.r.l.
Via Giovanni Bensi 11, 20152Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48495767
www.digi.it

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, quali:

a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali all'appuntamento concordato;

b) rinvio richiesto dal cliente.

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.

Struttura aziendale responsabile: Customer Care.

Sistemi informativi utilizzati: Mediatel, Ticketing RDSDB Es.

6. SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tempo di navigazione

Definizioni degli indicatori: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo.

DIGI ITALY S.r.l.
Via Giovanni Bensi 11, 20152Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48495767
www.digi.it

Tab.5. Tempo di navigazione

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato 2024*	Obiettivo 2024
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 (Allegato B alla delibera 79/09/CSP)	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	secondi	**15**	**70**

** Misura rilevata da Digi Italy S.r.l.*

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: sono state prese in considerazione tutte le chiamate pervenute ai servizi di assistenza clienti di Digi, nel periodo di rilevazione che va dal 01/01/2024 al 31/12/2024 (compresi i giorni festivi), attraverso le seguenti numerazioni: 4077, 0039.353.300.4077, 0040.314.074.077 (sul territorio rumeno). Trattasi di una media ponderata sugli IVR rilevati in periodi diversi.

Struttura aziendale responsabile: Customer Care.

Sistemi informativi utilizzati: Mediatel, Ticketing RDSDB Es.

7.SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tempo di attesa

Definizioni degli indicatori: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione.

DIGI ITALY S.r.l.
Via Giovanni Bensi 11, 20152Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48495767
www.digi.it

Tab.7. Tempo di attesa

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato 2024	Obiettivo 2024
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 "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(Allegato B alla delibera 79/09/CSP)	a)tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	**15**	**70**
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	**53**	**45**

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: sono state prese in considerazione tutte le chiamate pervenute ai servizi di assistenza clienti di DIGI, nel periodo di rilevazione che va dal 01/01/2024 al 31/12/2024 (compresi i giorni festivi), che hanno ricevuto risposta dall'operatore, attraverso le seguenti numerazioni: 4077, 0039.353.300.4077, 0040.314.074.077 (sul territorio rumeno).

Struttura aziendale responsabile: Customer Care.

Sistemi informativi utilizzati: Mediatel, Ticketing RDSDB Es.

8. SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tasso di risoluzione dei reclami

Definizioni degli indicatori: percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.

DIGI ITALY S.r.l.
Via Giovanni Bensi 11, 20152Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48495767
www.digi.it

Tab.7. Tasso di risoluzione dei reclami

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato 2024	Obiettivo 2024
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 (Allegato B alla delibera 79/09/CSP)	Percentuale	%	**67.05**	**70**

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: sono state prese in considerazione tutte le chiamate pervenute ai servizi di assistenza clienti di DIGI, per segnalare un reclamo risolto senza ulteriori chiamate attraverso le seguenti numerazioni: 4077, 0039.353.300.4077, 0040.314.074.077 (sul territorio rumeno) nel periodo di rilevazione che va dal 01/01/2024 al 31/12/2024 (compresi i giorni festivi).

Struttura aziendale responsabile: Customer Care.

Sistemi informativi utilizzati: Mediatel, Ticketing RDSDB Es.