
Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione mobile Digi Italy S.r.l.

ANNO 2024

Sommario

| | |
|--|----|
| INTRODUZIONE | 3 |
| 1. RECLAMI SUGLI ADDEBITI | 3 |
| 2. TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VOCE | 4 |
| 3. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO VOCE..... | 5 |
| 4. PROBABILITA' DI MANTENIMENTO DELLA CONNESSIONE VOCE | 7 |
| 5. SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tempo di navigazione | 9 |
| 6. SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tempo di attesa | 10 |
| 7. SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tasso di risoluzione dei reclami | 11 |

INTRODUZIONE

Gli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione mobile di Digi Mobil per l'anno 2024 sono stati formulati in linea a quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 23/23/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 pre-pagati, poiché Digi offre attualmente solo questa tipologia di servizio.

1. RECLAMI SUGLI ADDEBITI

Definizione dell'indicatore: nel caso di servizi pre-pagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione.

Tab.1. Reclami sugli addebiti

| Denominazione indicatore | | servizi cui si applica | Misura | Unità di misura | Valore rilevato 2024* | Obiettivo 2024 |
|------------------------------|---|------------------------------|---|-----------------------|-----------------------------|-------------------|
| Reclami sugli addebiti | rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione | servizi pre- pagati | rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti nel periodo di rilevazione considerato ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo | % | 0.17 | 0.5 |

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

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: Sono stati presi in considerazione tutti i reclami registrati riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione che va dal 01/01/2024 al 31/12/2024 (compresi i giorni festivi) e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo.

Struttura aziendale responsabile: Customer Care, Finance & Controlling.

Sistemi informativi utilizzati: Mediatel, Ticketing RDSDB Es.

2. TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VOCE

Definizione dell'indicatore: Il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Tab.2. Tempo di attivazione del servizio voce

| Denominazione indicatore | servizi cui si applica | Misura | Unità di misura | Valore rilevato 2024* | Obiettivo 2024 |
|--|------------------------|---|-----------------|-----------------------|----------------|
| Tempo di attivazione del servizio voce | servizi pre-pagati | percentile 95% del tempo di fornitura | ore | 17 | 27 |
| | | percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 99.54 | 100 |

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

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: sono stati presi in considerazione tutti gli ordini validi ricevuti dall'operatore, effettuati direttamente dall'utente o tramite dealer, nel periodo di rilevazione che va dal 01/01/2024 al 31/12/2024 (compresi i giorni festivi), escludendo gli ordini relativi alla MNP.

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

Sistemi informativi utilizzati: Rds Database 6, Dealer Care Management.

3. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO VOCE

Definizione dell'indicatore:

Definizione 1): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete GSM.

Definizione 2): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete UMTS.

Definizione 3): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete LTE;

Definizione 4): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete 5G NR;

Definizione 5): La probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G NR)

Tab.3. Accessibilità al servizio voce

| Denominazione indicatore | | servizi cui si applica | Misura | Unità di misura | Valore rilevato | Obiettivo 2024 |
|--------------------------------|-------------------------|------------------------|---|-----------------|-----------------|----------------|
| Accessibilità al servizio voce | <u>Definizione 1)</u> : | servizi voce | Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine. | % | 99.95 | 99 |
| | <u>Definizione 2)</u> : | servizi voce | Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete UMTS dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste. | % | - | - |
| | <u>Definizione 3)</u> : | servizi voce | Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete LTE dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste. | % | 99.96 | 99 |
| | <u>Definizione 4)</u> : | servizi voce | Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete 5G NR dell'operatore che sono | % | - | - |

| | | | | | | |
|--|------------------------|--------------|---|---|--------------|-----------|
| | | | andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste. | | | |
| | <u>Definizione 5):</u> | servizi voce | Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G NR di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste. | % | 99.96 | 99 |

* Misura rilevata da VODAFONE

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: dati non disponibili in quanto di competenza del provider VODAFONE, che provvede alla misurazione dell'indicatore.

Struttura aziendale responsabile: dati non disponibili.

Sistemi informativi utilizzati: dati non disponibili.

4. PROBABILITA' DI MANTENIMENTO DELLA CONNESSIONE VOCE

Definizione dell'indicatore:

Definizione 1): La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Definizione 2): La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Definizione 3): La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete LTE, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Definizione 4): La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete 5G-NR, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Definizione 5): La percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (Indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G-NR).

Tab.4. Probabilità di mantenimento della connessione voce

| Denominazione indicatore | | servizi cui si applica | Misura | Unità di misura | Valore rilevato | Obiettivo |
|--|-------------------------|------------------------|---|-----------------|-----------------|-----------|
| Probabilità di mantenimento della connessione voce | <u>Definizione 1)</u> : | servizi voce | La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo. | % | 99.30 | 99 |
| | <u>Definizione 2)</u> : | servizi voce | La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo. | % | - | - |
| | <u>Definizione 3)</u> : | servizi voce | La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete LTE, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo. | % | 99.81 | 99 |

| | | | | | | |
|--|------------------------|--------------|--|---|--------------|-----------|
| | <u>Definizione 4):</u> | servizi voce | La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete 5G-NR, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo. | % | - | |
| | <u>Definizione 5):</u> | servizi voce | La percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (Indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G-NR). | % | 99.67 | 99 |

* Misura rilevata da VODAFONE

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: dati non disponibili in quanto di competenza del provider VODAFONE, che provvede alla misurazione dell'indicatore.

Struttura aziendale responsabile: dati non disponibili.

Sistemi informativi utilizzati: dati non disponibili.

5. 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.

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 | 15 |

* 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.

6. 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.

Tab.6. 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 | 53 | 70 |
| | b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | % | 67.05 | 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), 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.

7. 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.

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 | % | 99.54 | 99 |

* 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, 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.