DIGI ITALY S.r.l. unipersonale
Via Giovanni Bensi 11, 20152 Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48405767
www.digi.it

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

ANNO 2025

DIGI ITALY S.r.l. unipersonale
Via Giovanni Bensi 11, 20152 Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48405767
www.digi.it

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
8. SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tempo medio di risposta dell'operatore 12
9. SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20" 14
10. SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tempo di risoluzione dei reclami 15

DIGI ITALY S.r.l. unipersonale
Via Giovanni Bensi 11, 20152 Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48405767
www.digi.it

INTRODUZIONE

Gli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione mobile di Digi Mobil per l'anno 2025 sono stati formulati in linea a quanto previsto quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP, dalla Delibera AGCOM n. 23/23/CONS, dalla Delibera AGCOM 79/09/CSP e dalla Delibera AGCOM 255/24/CONS.

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 2025 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.

DIGI ITALY S.r.l. unipersonale
Via Giovanni Bensi 11, 20152 Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48405767
www.digi.it

Tab.1. **Reclami sugli addebiti**

Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato 2025*	Obiettivo 2025
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	%	**0.19**	**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 01/01/2025 al 31/12/2025 (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.

DIGI ITALY S.r.l. unipersonale
Via Giovanni Bensi 11, 20152 Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48405767
www.digi.it

Tab.2. Tempo di attivazione del servizio voce

Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato 2025*	Obiettivo 2025
Tempo di attivazione del servizio voce	servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	ore	**15**	**24**
		percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	**99.67**	**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 01/01/2025 al 31/12/2025 (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.

DIGI ITALY S.r.l. unipersonale
Via Giovanni Bensi 11, 20152 Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48405767
www.digi.it

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 2025**
Accessibilità al servizio voce	Definizione 1):	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**
	Definizione 2):	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.	%	**-**	**-**
	Definizione 3):	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.	%	**99.95**	**99**

DIGI ITALY S.r.l. unipersonale
Via Giovanni Bensi 11, 20152 Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48405767
www.digi.it

	Definizione 4):	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.	%	-	-
	Definizione 5):	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.	%	**99.95**	**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.

DIGI ITALY S.r.l. unipersonale
Via Giovanni Bensi 11, 20152 Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48405767
www.digi.it

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	Definizione 1):	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.	%	**99.27**	**99**
	Definizione 2):	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.	%	**-**	**-**
	Definizione 3):	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	%	**99.84**	**99**

DIGI ITALY S.r.l. unipersonale
Via Giovanni Bensi 11, 20152 Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48405767
www.digi.it

			chiamate instaurate con successo.			
	Definizione 4):	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.	%	-	
	Definizione 5):	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).	%	**99.70**	**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.

DIGI ITALY S.r.l. unipersonale
Via Giovanni Bensi 11, 20152 Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48405767
www.digi.it

Tab.5. Tempo di navigazione

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato I SEM 2025*	Obiettivo 2025
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 01/01/2025 al 30/07/2025 (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.

DIGI ITALY S.r.l. unipersonale
Via Giovanni Bensi 11, 20152 Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48405767
www.digi.it

Tab.6. Tempo di attesa

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato I SEM 2025*	Obiettivo 2025
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	**83**	**70**
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	**55.37**	**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 01/01/2025 al 30/06/2025 (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.

DIGI ITALY S.r.l. unipersonale
Via Giovanni Bensi 11, 20152 Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48405767
www.digi.it

Tab.7. Tasso di risoluzione dei reclami

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato I SEM 2025*	Obiettivo 2025
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	%	**99.53**	**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 01/01/2025 al 30/06/2025 (compresi i giorni festivi).

Struttura aziendale responsabile: Customer Care.

Sistemi informativi utilizzati: Mediatel, Ticketing RDSDB Es.

8. SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tempo medio di risposta dell'operatore

Definizione degli indicatori: Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto.

Tab.8. Tempo medio di risposta dell'operatore

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato II SEM 2025
Tempo medio di risposta	Intervallo di tempo	secondi	**65**

DIGI ITALY S.r.l. unipersonale
Via Giovanni Bensi 11, 20152 Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48405767
www.digi.it

dell'operatore (Allegato A alla delibera n. 255/24/CONS)			

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione:

Media dei tempi di accesso alla risposta dell'addetto, calcolata considerando ciascuna chiamata al servizio clienti che abbia avuto risposta da parte di un operatore.

Nel caso in cui per rispondere alla chiamata sia utilizzato un IVR, per ciascun utente che sia stato messo in comunicazione con un operatore, deve essere considerato il tempo minimo di accesso in quello specifico IVR fino alla scelta effettuata per poter parlare con l'addetto, sommato con il tempo atteso dallo specifico utente per la risposta dell'addetto.

Valgono inoltre le seguenti prescrizioni:

• la misurazione è effettuata includendo la somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato del contenuto e della struttura dell'IVR;

• dal computo è escluso il messaggio che avvisa il cliente della gratuità del servizio;

• dal computo possono essere esclusi eventuali messaggi straordinari, riferiti ad avvisi per disservizi generalizzati, scioperi, indisponibilità di sistemi, che l'Operatore dovesse inserire per periodi di tempo limitati;

• dalla misura è escluso l'eventuale singolo messaggio preregistrato che comunica al cliente l'identificativo dell'operatore immediatamente prima del collegamento.

Nel caso in cui per rispondere alla chiamata non sia utilizzato un IVR, per ciascun utente che sia stato messo in comunicazione con un operatore, deve essere considerato il tempo che questo ha atteso da quando il numero del servizio clienti ha iniziato a squillare a quando l'addetto ha risposto alla chiamata.

La misura è censuaria, considerando tutte le chiamate che hanno ricevuto risposta da parte di un operatore arrivate al servizio di assistenza nel periodo di riferimento. Sono state prese in considerazione tutte le chiamate pervenute ai servizi di assistenza clienti di DIGI: 4077, 0039.353.300.4077, 0040.314.074.077 (sul territorio rumeno) nel periodo di rilevazione che va dal 01/07/2025 al 31/12/2025 (compresi i giorni festivi).

DIGI ITALY S.r.l. unipersonale
Via Giovanni Bensi 11, 20152 Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48405767
www.digi.it

Struttura aziendale responsabile: Customer Care.

Sistemi informativi utilizzati: Mediatel, Ticketing RDSDB Es.

9. SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"

Definizione degli indicatori: Percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile

Tab.9. Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato II SEM 2025
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20" (Allegato A alla delibera n. 255/24/CONS)	Percentuale	%	**61,21**

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione:

Misura censuaria calcolata dividendo il numero di chiamate a cui gli addetti hanno risposto entro 20 secondi, per il numero totale di chiamate ricevute dal servizio clienti che devono avere risposta da parte di un operatore.

Nel caso in cui sia utilizzato un IVR, valgono le seguenti prescrizioni:

• devono essere considerate solo le chiamate in cui all'interno dell'IVR sia stata scelta un'opzione con cui l'utente richiede di essere messo in comunicazione con un operatore;

• tutti i tempi di navigazione all'interno dell'IVR, dalla sua risposta fino alla selezione da parte dell'utente dell'opzione con cui richiede di essere messo in comunicazione con un operatore, devono essere esclusi;

• dalla misura è escluso l'eventuale singolo messaggio preregistrato che comunica al cliente l'identificativo dell'operatore immediatamente prima del collegamento.

DIGI ITALY S.r.l. unipersonale
Via Giovanni Bensi 11, 20152 Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48405767
www.digi.it

Nel caso in cui per rispondere alla chiamata non sia utilizzato un IVR, deve essere considerato il tempo che l'utente ha atteso da quando il numero del servizio clienti ha iniziato a squillare.

La misura è censuaria, considerando tutte le chiamate che hanno ricevuto risposta da parte di un operatore arrivate al servizio di assistenza nel periodo di riferimento. Sono state prese in considerazione tutte le chiamate pervenute ai servizi di assistenza clienti di DIGI: 4077, 0039.353.300.4077, 0040.314.074.077 (sul territorio rumeno) nel periodo di rilevazione che va dal 01/07/2025 al 31/12/2025 (compresi i giorni festivi).

Struttura aziendale responsabile: Customer Care.

Sistemi informativi utilizzati: Mediatel, Ticketing RDSDB Es.

10. SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tempo di risoluzione dei reclami

Definizione degli indicatori: Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al cliente.

Tab.10. Tempo di risoluzione dei reclami

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato II SEM 2025
Tempo di risoluzione dei reclami (Allegato A alla delibera n. 255/24/CONS)	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	**48**
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	**96**
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	**99,3**

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione:

Sono definite tre misure:

a) tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto;

DIGI ITALY S.r.l. unipersonale
Via Giovanni Bensi 11, 20152 Milano
P.iva/C.F.: 06847480966
Tel: +39 3533 3533 00
Fax: +39 02 48405767
www.digi.it

b) tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto;

c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti.

Nel caso in cui la comunicazione scritta dell'esito del reclamo presentato viene inviata al cliente mediante comunicazioni tradizionali (raccomandata a/r), si considera come

istante di termine quello in cui la causa del reclamo è stata risolta, non considerando il tempo di invio della comunicazione.

Le misure sono censuarie, considerando tutti i reclami ricevuti dall'operatore attraverso tutti i suoi canali di assistenza e che non siano stati respinti. La misura è censuaria, sono stati presi in considerazione tutti i reclami pervenuti ai canali di assistenza clienti di DIGI nel periodo di rilevazione che va dal 01/07/2025 al 31/12/2025 (compresi i giorni festivi).

Struttura aziendale responsabile: Customer Care.

Sistemi informativi utilizzati: Mediatel, Ticketing RDSDB Es.