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 2025

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 4

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 10

7.SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tempo di attesa 11

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

9. SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tempo medio di risposta dell'operatore 14

10. SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20" 15

11. SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tempo di risoluzione dei reclami 17

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 2025 sono stati formulati in linea a quanto previsto dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP, dalla Delibera AGCOM n. 156/2024/CONS, dalla Delibera AGCOM 79/09/CSP e dalla Delibera AGCOM n. 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 accessibili da rete fissa tramite Fibra Ottica, poiché DIGI offre attualmente solo questa tipologia di servizio.

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

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.

Tab.1. **Reclami sugli addebiti**

Denominazione indicatore	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato	Obiettivo 2025
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	**%**	**0.94**	**1**

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 01/01/2025 al 31/12/2025 (compresi i giorni festivi).

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	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato	Obiettivo 2025
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	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	%	**0,06**	**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 01/01/2025 al 31/12/2025 (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		Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato 2025	Obiettivo 2025
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	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	**7**	**15**
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	**23**	**45**
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	**39**	**60**
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	**93**	**99**
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	**100**	**99**
	Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	**15**	**20**
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	**43**	**45**
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	**67**	**60**

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

		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	**63**	**99**
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	**97**	**99**

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 01/01/2025 al 31/12/2025 (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.

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.

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

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	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato	Obiettivo 2025
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	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	%	**44**	**5**

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: raccolta di tutte le segnalazioni pervenute in ciascun periodo di rilevazione che va dal 01/01/2025 al 31/12/2025 (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.

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

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.

Tab. 5. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Denominazione indicatore		Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato	Obiettivo 2025
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	**40**	**48**
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	**48**	**80**
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	**120**	**250**
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	**89**	**90**

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: 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.

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 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 30/06/2025 (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.

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 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**

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.

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

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.

Tab.8. 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**

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.

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

9. 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.9. Tempo medio di risposta dell'operatore

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato II SEM 2025
Tempo medio di risposta dell'operatore (Allegato A alla delibera n. 255/24/CONS)	Intervallo di tempo	secondi	**65**

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;

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

• 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).

Struttura aziendale responsabile: Customer Care.

Sistemi informativi utilizzati: Mediatel, Ticketing RDSDB Es.

10. 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

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.10. 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.

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

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

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.

11. 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.11. 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	**24**
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	**96**
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	**99**

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione:

Sono definite tre misure:

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

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

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

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.