

**RETELIT DIGITAL SERVICES S.P.A. Brand Noitel: Relazione annuale relativa all'anno 2024 ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali con la delibera n. 23/23/CONS e n. 79/09/CSP**

La società scrivente, in ottemperanza a quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, trasmette la presente relazione relativa agli obiettivi di qualità ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2024 relativamente ai servizi mobili erogati da Retelit Digital Services S.p.A. attraverso il brand "Noitel".

Laddove non è stato possibile reperire i dati puntuali, la Società scrivente ha provveduto, ove possibile, ad effettuare al meglio stime.

La relazione è pubblicata sul sito [www.noitel.it](http://www.noitel.it), nella sezione qualità e carta dei servizi, raggiungibile dalla Home page al seguente link <https://www.noitel.it/carta-dei-servizi>

I dati relativi a ciascun indicatore sono disponibili sulle apposte tabelle suddivise nei previsti due semestri e nel resoconto annuale. Le tabelle sono disponibili nella stessa pagina ove è pubblicata la presente relazione.

**OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2024 DEI SERVIZI MOBILI E RISULTATI CONSEGUITI****(Allegati da 2 a 6 delibera n. 23/23/CONS)**

<b>INDICATORE</b>	<b>MISURA</b>	<b>OBIETTIVO</b>	<b>RISULTATO</b>
Tempo di attivazione del servizio voce	Percentile 95% tempo di fornitura	30 minuti	12 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	98,2%
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	75 secondi	29 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	45 secondi	12 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	55%	89,08%
Reclami sugli addebiti	<i>Servizio prepagato:</i> Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo	5%	2,0 %
Probabilità di mantenimento della connessione voce	Percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito di esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo	98%	99,30%
Accessibilità al servizio voce	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine	99%	99,95%