

RETELIT DIGITAL SERVICES S.P.A. Brand Noitel: Relazione annuale relativa all'anno 2025 ai sensi della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249, adottata con la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 e s.m.i..

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 2025 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, 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 nelle 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 2025 DEI SERVIZI MOBILI AI SENSI DELLA DELIBERA 23/23/CONS E RISULTATI CONSEGUITI (Allegati da 2 a 6 delibera n. 23/23/CONS)

| INDICATORE | MISURA | OBIETTIVO | RISULTATO |
|--|---|-----------|-----------|
| Tempo di attivazione del servizio voce | Percentile 95% tempo di fornitura | 30 minuti | 10 minuti |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | 95% | 98,7% |
| 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% | 0,1% |
| 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% | 99,27% |
| 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% |

OBIETTIVI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI AI SENSI DELLA DELIBERA 79/09/CSP E RISULTATI CONSEGUITI NEL PERIODO GENNAIO-GIUGNO 2025

| Denominazione indicatore | Tipo di misura | OBIETTIVO | RISULTATO |
|---|--|------------|------------|
| 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 | 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 | 75 secondi | 29 secondi |
| 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 | a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti | 45 secondi | 20 secondi |
| | b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | 55% | 78% |
| 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 | Percentuale | 95% | 95% |

OBIETTIVI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI AI SENSI DELLA DELIBERA 255/24/CONS E RISULTATI CONSEGUITI NEL PERIODO 8 AGOSTO – 31 DICEMBRE 2025

| Denominazione indicatore | Tipo di misura | OBIETTIVO | RISULTATO |
|---|---|-----------|-----------|
| Tempo medio di risposta dell'operatore (compreso IVR) | Intervallo di Tempo | 150 sec | 65 sec |
| Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20" | percentuale | 50% | 80% |
| Tempo di risoluzione dei reclami | Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto | 912 ore | 91 ore |
| | Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto | 1000 ore | 377 ore |
| | Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti | 95% | 94% |