

**OBIETTIVI per gli indicatori di qualità per i SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE MOBILE**  
**Delibera 154/12/CONS**

Indicatore	Misura	Obiettivo	2° Semestre 2020
Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di ricarica (1)	90 secondi	90 secondi
Reclami sugli addebiti	<b>Servizio post-pagato</b> Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fatturataricevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo	2%	0,22%
	<b>Servizio pre- pagato</b> Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagatericevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo	1,20%	0,63%
Accuratezzad ella fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessanel periodo di rilevazione eil numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,20%	0,73%
Tempi di attivazione del servizio voce	<b>Servizio pre-pagato</b> Percentile 95% del tempo di fornitura (2)	14 minuti	6 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%	99,65%
	<b>Servizio post-pagato</b> Percentile 95% del tempo di fornitura (2)	14 minuti	6 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%	99,65%
Accessibilità al servizio voce (3)	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine	98,90%	99,57%
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine	98,90%	99,88%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine (indicatore combinato GSM-UMTS)	98,90%	99,86%
Probabilità di mantenimento Della connessione voce (4)	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione	98,60%	98,75%
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiestadi uno dei due utenti coinvolti nella conversazione	98,60%	99,74%
	Percentuale, rilevatasullatotalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione (indicatore combinato GSM-UMTS)	99,60%	99,66%

**OBIETTIVI per gli indicatori di qualità per i SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE MOBILE****Delibera 154/12/CONS**

Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	Percentuale di SMS presi in carico dal centro SMS rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al centro SMS	99%	99,90%
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo	6 secondi	3,31 secondi
Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su rete GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati apacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine	97%	98,91%

(1) Per "Percentile 95% del tempo di fornitura" si intende il numero di minuti entro cui è stato soddisfatto il 95% delle richieste.

(2) Per "Percentile 95% del tempo di fornitura" si intende il numero di minuti entro cui è stato soddisfatto il 95% delle richieste.

(3) L'accessibilità al servizio voce (%) rappresenta il rapporto tra il numero di chiamate voce instaurate e il numero totale di tentativi di instaurare una chiamata voce. L'indicatore comprende tutto il traffico della rete di accesso compresi i terzi ospitati.

(4) La probabilità di mantenimento della connessione voce rappresenta il rapporto tra numero di chiamate terminate correttamente (non cadute) e il numero totale di chiamate instaurate. L'indicatore comprende tutto il traffico della rete di accesso compresi i terzi ospitati.