

Obiettivi di qualità dei servizi di comunicazione mobili e personali per l'anno 2023

(ex delibera n. 104/05/CSP e successiva delibera integrativa n. 154/12/CONS)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2023
Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di ricarica (1)	90 secondi
Reclami sugli addebiti	Servizio post-pagato	2%
	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo	
	Servizio pre- pagato	1,20%
	Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo	
Accuratezza della 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 emessa nel periodo di rilevazione e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,30%
Tempi di attivazione del servizio voce	Servizio pre-pagato	14 minuti
	Percentile 95% del tempo di fornitura (2)	
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%
	Servizio post-pagato	14 minuti
	Percentile 95% del tempo di fornitura (2)	
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%
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	98,50%
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine	99,20%
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete VoLTE andate a buon fine	99,20%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS-LTE, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine(indicatore combinato GSM-UMTS)	99%
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%
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione	99,10%
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete VoLTE e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione (5)	99%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM , UMTS-LTE, delle connessioni voce instaurate consuccesso e terminate(dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione(indicatore combinato GSM-UMTS) (5)	99%

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%
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo	7 secondi