

Resoconti di qualità dei servizi di comunicazione mobili e personali per il 1° Semestre 2023

Delibera n. 154/12/CONS

Indicatore	Misura	Obiettivo	1° Semestre 2023
Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di ricarica (1)	90 secondi	90 secondi
Reclami sugli addebiti	Servizio post-pagato	2%	0,38%
	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fatturicevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo		
	Servizio pre- pagato	1,20%	0,64%
	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		
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%	0,73%
	Servizio pre-pagato		
	Percentile 95% del tempo di fornitura (2)	14 minuti	6 minuti
Tempi di attivazione del servizio voce	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%	99,65%
	Servizio post-pagato	14 minuti	6 minuti
	Percentile 95% del tempo di fornitura (2)		
	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	98,50%	99,65%
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine	99,20%	99,88%
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete VoLTE andate a buon fine	99,20%	99,91%
	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-LTE)	99%	99,89%

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%	98,78%	
	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%	99,62%	
	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%	99,50%	
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM , UMTS-LTE, 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-LTE) (5)	99%	99,51%	
	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%	99,69%
	Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo	7 secondi	3,69 secondi

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
5. Parametro transitorio scaturente dai risultati della formula, ancora oggetto di valutazione