

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

| Indicatore                             | Misura   | Obiettivo  | 2° Semestre 2023 |
|--|--|------------|------------------|
| Tempo di rinnovo del credito           | Percentile 95%del tempodi ricarica (1)   | 90 secondi | 90 secondi       |
| Reclami sugli addebiti                 | <b>Servizio post-pagato</b><br>Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo   | 2%         | 0,40%            |
|  | <b>Servizio pre- pagato</b><br>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   | 1,2%       | 0,51%            |
| 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 | 1,3%       | 0,55%            |
| Tempi di attivazione del servizio voci | <b>Servizio pre-pagato</b><br>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><br>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   | 98,5%      | 98,68%           |
|  | Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine  | 99,2%      | 99,91%           |
|  | Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete VoLTE andate a buon fine   | 99%        | 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)   | 98%        | 99,91%           |

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

|  |   |          |              |
|--|---|----------|--------------|
| 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%      | 98,85%       |
|  | 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   | 99,1%    | 99,75%       |
|  | 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  | 99 %     | 99,01%       |
|  | 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) | 99%      | 99,53%       |
| 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%      | 99,86%       |
| Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo          | Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo  | 7secondi | 2,68 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.

(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.