Resoconti di qualità dei servizi di comunicazione mobili e personali per il 1° Semestre 2025

Delibera n. 154/12/CONS

Indicatore	Misura	Obiettivo	1° Semestre 2025
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 fatturaricevuti 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	1,30%	0,73%
	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		
Tempi di attivazione del servizio voce	**Servizio pre-pagato**		
	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%
	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	98,50%	99,65%
	o terminate su rete GSM andate a buon fine		
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per trafficovoce, originate	99,20%	99,88%
	o terminate su rete UMTS andate a buon fine		
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per trafficovoce, originate	99,20%	99,91%
	o terminate su rete VoLTE andate a buon fine		
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS-LTE, di richieste di instaurazione	99%	99,89%
	di una connessione per traffico voce andate a buon fine (indicatore combinato GSM-UMTS-LTE)		

Probabilitàdi 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 richiestadi 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 richiestadi uno dei due utenti coinvolti nella conversazione (5)	99%	99,50%
	Percentuale, rilevatasullatotalità 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%
Probabilitàdi 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	7secondi	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