

Resoconti di qualità dei servizi di comunicazione mobili e personali per il 1° Semestre 2022

Delibera n. 154/12/CONS

| Indicatore | Misura | Obiettivo | 1° Semestre 2022 |
|--|--|------------|------------------|
| Tempo di rinnovo del credito | Percentile 95% del tempo di ricarica (1) | 90 secondi | 90 secondi |
| Reclami sugli addebiti | Servizio post-pagato 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% |
| | Servizio pre-pagato 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 | 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 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% |
| 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 (5) | 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) (5) | 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 | 7 secondi | 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. 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.