

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 Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fatturacivevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo	2%
	Servizio pre-pagato Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagaterivevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo	1,2%
Accuratezzadella 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 emessanel periodo di rilevazione eil numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,3%
Tempi di attivazione del servizio voce	Servizio pre-pagato Percentile 95% del tempo di fornitura (2)	14 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%
	Servizio post-pagato Percentile 95% del tempo di fornitura (2)	14 minuti
	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	98,5%
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine	99,2%
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete VoLTE andate a buon fine	99,2%
	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	99,1%
	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 con successo 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
Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su rete GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine	KPI eliminato

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.

NOTA: giova precisare in sede di prima applicazione la transitorietà dei parametri VoLTE qui proposti in quanto sono tuttora in corso approfondimenti tecnici da parte di WindTre con il suo fornitore tecnico, volti a valutare i risultati scaturenti dalla formula di calcolo applicata all'indicatore "Probabilità di mantenimento della connessione voce" e l'effettivo ed attendibile numero di "call dropped" lato utente. Sarà cura della scrivente aggiornare progressivamente ad esito degli approfondimenti in corso, con riserva altresì di integrazione.