**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**  Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fatturaricevuti nel periodo di  rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo | 2% | 0,38% |
| **Servizio pre- pagato**  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 | 1,2% | 0,64% |
| 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 emessanel periodo di rilevazione eil numero di fatture  emesse nello stesso periodo | 1,3% | 0,73% |
| 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**  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% | 99,65% |
| Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per trafficovoce, originate  o terminate su rete UMTS andate a buon fine | 99,2% | 99,88% |
| Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per trafficovoce, originate  o terminate su rete VoLTE andate a buon fine | 99,2% | 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% |
| 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 | 99,1% | 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*