

Resoconti di qualità dei servizi di comunicazione mobili e personali annuale 2024

(ex delibera n. 23/23/CONS, allegati 2-6)

Indicatore	Misura	Annuale 2024
Reclami sugli addebiti Valutazione annuale: 1 gennaio-31 dicembre (da comunicare entro giugno)	Servizio post-pagato (*) rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.	0,35%
	Servizio pre- pagato rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo.	0,94%
Reclami sugli addebiti Valutazione annuale: 1 gennaio-31 dicembre (da comunicare entro giugno)	Servizio post-pagato rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.	0,35%
	Servizio pre- pagato rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo.	0,94%
Accuratezza della fatturazione Valutazione annuale: 1 gennaio-31 dicembre (da comunicare entro giugno)	Rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.	0,75%
Tempo di attivazione del servizio Valutazioni semestrali: da comunicare entro 30 settembre e 31 marzo. Valutazione annuale: da comunicare entro 30 giugno.	Servizio pre-pagato Percentile 95% del tempo di fornitura (1)	14 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%
	Servizio post-pagato Percentile 95% del tempo di fornitura (1)	14 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%
Accessibilità al servizio voce (2) Valutazioni semestrali: da comunicare entro 30 settembre e 31 marzo. Valutazione annuale: da comunicare entro 30 giugno.	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine.	99,62%
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	99,85%
	Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete LTE dell'operatore che sono andate a buon fine.	99,94%
	Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete 5G NR dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	N.A.
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	99,91%
Probabilità del mantenimento della connessione voce (3) Valutazioni semestrali: da comunicare entro 30 settembre e 31 marzo. Valutazione annuale: da comunicare entro 30 giugno.	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	98,75%
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	99,53%
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	99,54%
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete 5G-NR e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.(5)	N.A.
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.	99,48%

1. Per "Percentile 95% del tempo di fornitura" si intende il numero di minuti entro cui è stato soddisfatto il 95% delle richieste

2. 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.

3. 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

(*) Non è possibile distinguere le fatture del mobile post dal fisso quindi come KPI si fornisce unico valore.

N.A. = non applicabile.