

**Obiettivi di qualità dei servizi di comunicazione mobili e personali per l'anno 2026**  
 (ex delibera n. 23/23/CONS, allegati 2-6)

Indicatore	Misura	Obiettivo	Annuale 2026
Reclami sugli addebiti	<b>Servizio pre-pagato</b> 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%	
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 ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,3%	
Tempi di attivazione del servizio	<b>Servizio pre-pagato</b> 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)	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%	
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	99,3%	
Probabilità di mantenimento della connessione voce (3)	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%	
	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.	99,1%	
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, 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%	

(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.

N.A. = non applicabile.