

Delibera n. 154/12/CONS
(Resoconti di qualità dei servizi di comunicazione mobili e personali per annuale 2021)

| Indicatore | Misura | Obiettivo | Annuale 2021 |
|--|--|------------|--------------|
| Tempo di rinnovo del credito | Percentile 95% del tempo di ricarica (1) | 90 secondi | 90 secondi |
| Reclami sugli addebiti | 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% | 0,63% |
| 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 | 1,2% | 0,80% |
| 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% |
| 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% | 99,66% |
| | 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, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine (indicatore combinato GSM-UMTS) | 99% | 99,70% |
| 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% | 98,84% |
| | 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% | 99,76% |
| | Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, 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) | 99% | 99,70% |
| 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% | 99,80% |
| Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo | Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo | 7 secondi | 3,27 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 | 97% | 98,55% |

(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.