

Delibera n. 154/12/CONS
(Resoconti di qualità dei servizi di comunicazione mobili e personali annuali 2024)

Indicatore	Misura	Obiettivo	Annuale 2024
Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di ricarica	90 secondi	KPI eliminato
Reclami sugli addebiti Valutazione annuale: 1 gennaio-31 dicembre (da comunicare entro giugno)	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%	0.9%
Accuratezza della fatturazione Valutazione annuale: 1 gennaio-31 dicembre (da comunicare entro giugno)	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	1,3%	KPI eliminato
Tempi di attivazione del servizio voce 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	14 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%	99%
Accessibilità al servizio voce (1) 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	98,5%	99,62%
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine	99,2%	99,85%
	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)	98%	99,91%
Probabilità di 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 e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione	98%	98,75%
	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%	99,53%
	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%	99,48%
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%	KPI eliminato
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo	7 secondi	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) 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.D. = dato non dichiarato semestralmente, ma annualmente (entro giugno dell'anno seguente).