

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE MOBILI E PERSONALI PER L'ANNO 2020

- Delibera n. 154/12/CONS s.m.i. -

Indicatore	Misura	Obiettivo 2020
Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di ricarica (1)	3 minuti
Reclami sugli addebiti	Servizio post-pagato Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo	1,2 %
	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 %
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	1,1 %
Tempo di attivazione del servizio voce	Servizio pre-pagato Percentile 95% del tempo di fornitura (2)	18 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97,0 %
	Servizio post-pagato Percentile 95% del tempo di fornitura (2)	150 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97,0 %
Accessibilità al servizio voce	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine	99,0 %
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine	99,0 %
	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)	99,0 %
Probabilità di mantenimento della connessione voce	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	98,2 %
	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	99,0 %
	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)	98,5 %
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	99,0 %
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo	10 secondi

(1) Per "Percentile 95% del tempo di ricarica" 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.