

***Relazione sugli indicatori di qualità dei  
servizi di comunicazioni mobili e personali  
forniti da Telecom Italia***

***ANNO 2013***

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di comunicazioni mobili e personali forniti da Telecom Italia**, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 154/12/CONS.

Per ogni indicatore sono riportati:

- **le misure effettuate;**
- **gli obiettivi per il 2013 fissati in relazione a ciascuna misura;**
- **i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre** (per quegli indicatori per i quali la delibera 154/12/CONS prevede anche i consuntivi semestrali) **e all'intero anno 2013;**
- **la definizione dell'indicatore;**
- **le note esplicative di come sono rilevate le misure;**
- **i periodi di rilevazione.**

## Tempo di rinnovo del credito

Indicatore	Misura	Obiettivo 2013	Consuntivo 1° sem. 2013 <i>(dal 1/1/13 al 30/6/13)</i>	Consuntivo 2° sem. 2013 <i>(dal 1/7/13 al 31/12/13)</i>	Consuntivo 2013 <i>(dal 1/1/13 al 31/12/13)</i>
<b>Tempo di rinnovo del credito</b>	- Percentile 95% del tempo di ricarica	3 min.	1,2 min.	1,3 min.	1,2 min.

### Definizione

Il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra la registrazione della richiesta del credito da parte dell'operatore e l'effettiva disponibilità del nuovo credito da parte del richiedente.

### Note

- la rilevazione si applica ai servizi pre-pagati;
- è escluso il tempo per il passaggio di stato in rete per utenti sottosoglia o in 13° mese;
- la rilevazione comprende i seguenti canali di ricarica del credito:
  - o Canale Bancario-Tecnologico (Bancomat, Lottomatica);
  - o Canale IVR (Scratch card, Banco TIM, Passpartout);
  - o Canale Dealer;
- La misura è stata effettuata su tutti i tempi di ricarica.

### Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

## Reclami sugli addebiti

Indicatore	Misure	Obiettivo 2013	Consuntivo 2013 <i>(dal 1/1/13 al 31/12/13)</i>
Reclami sugli addebiti	<b>Servizio post-pagato</b> – 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 %	0,44 %
	<b>Servizio pre-pagato</b> – Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo	1,2 %	0,25 %

### Definizione misura del servizio post-pagato

Nel caso di servizi post-pagati, la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato nel periodo di rilevazione considerato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

### Definizione misura del servizio pre-pagato

Nel caso di servizi pre-pagati, il rapporto tra il numero di reclami (riguardanti addebiti su carte prepagate) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo.

### Note

- sono inclusi nella misurazione i reclami scritti (lettera, fax, e-mail);
- per SIM/USIM attiva si intende una SIM/USIM che permette l'accesso ai servizi mobili offerti da Telecom Italia.

### Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

## Accuratezza della fatturazione

Indicatore	Misura	Obiettivo 2013	Consuntivo 2013 <i>(dal 1/1/13 al 31/12/13)</i>
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	– 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 %	0,1 %

### Definizione

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

### Note

- sono incluse nella misurazione tutte le rettifiche di fatturazione effettuate a seguito del riscontro di reclami fondati;
- al numeratore si considerano tutte le fatture di rettifica e le note di credito emesse nel periodo di rilevazione, indipendentemente dal periodo cui si riferiscono le fatture errate;
- al denominatore si considerano tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione.

### Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

## Tempo di attivazione del servizio voce

Indicatore	Misure	Obiettivo 2013	Consuntivi 1° sem. 2013 <i>(dal 1/1/13 al 30/6/13)</i>	Consuntivo 2° sem. 2013 <i>(dal 1/7/13 al 31/12/13)</i>	Consuntivo 2013 <i>(dal 1/1/13 al 31/12/13)</i>
<b>Tempo di attivazione del servizio voce</b>	<b><i>Servizio pre-pagato</i></b>				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	18 minuti	9,3 minuti	9,7 minuti	9,4 minuti
	- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97,0 %	100 %	100 %	100 %
	<b><i>Servizio post-pagato</i></b>				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	150 minuti	12,6 minuti	12,6 minuti	12,6 minuti
	- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97,0 %	100 %	100 %	100 %

### Definizione

Il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra la registrazione dell'ordine da parte dell'operatore e la reale disponibilità del servizio per l'uso da parte del richiedente.

### Note

- gli ordini validi considerati sono quelli ricevuti sia direttamente sia tramite dealer;
- sono esclusi gli ordini relativi alla MNP;
- Le misure inerenti al “*Percentile 95% del tempo di fornitura*” sono state effettuate su tutti i tempi di attivazione acquisiti;
- le misure inerenti alla “*Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto*” sono state ottenute come percentuale sul totale dei tempi di attivazione servizio voce, che risultano inferiori al massimo contrattualmente previsto (24 ore). Se gli ordini vengono differiti (per disservizio o malfunzionamento dei sistemi informativi coinvolti) i tempi di riproposizione dell'attivazione non sono conteggiati nel presente indicatore. La necessità di un differimento viene comunicata al cliente all'atto di vendita, in quanto i riscontri dei sistemi coinvolti sono evidenziati in modalità on-line all'operatore.

### Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre;

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre.

## Accessibilità al servizio voce

Indicatore	Misure	Obiettivo 2013	Consuntivi 1° sem. 2013 <i>(dal 1/1/13 al 30/6/13)</i>	Consuntivo 2° sem. 2013 <i>(dal 1/7/13 al 31/12/13)</i>	Consuntivo 2013 <i>(dal 1/1/13 al 31/12/13)</i>
<b>Accessibilità al servizio voce</b>	<b>Definizione 1)</b> – Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate nella rete GSM andate a buon fine	99,0 %	99,76 %	99,81 %	99,79 %
	<b>Definizione 2)</b> – Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine	99,0 %	99,58 %	99,60 %	99,59 %
	<b>Definizione 3)</b> – Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, andate a buon fine	99,0 %	99,70 %	99,73 %	99,72 %

### **Definizione 1)**

La probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete GSM.

### **Definizione 2)**

La probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete UMTS.

### **Definizione 3)**

La probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS).

### **Note**

- le rilevazioni sono censuarie;
- i dati sono stati rilevati h24 tutti i giorni dell'anno;
- la copertura della rete deve esserci sia per le chiamate originate sia per le chiamate terminate;
- una chiamata originata o terminata da un terminale, in condizione di display indicante la presenza di copertura, è soddisfatta dalla rete quando il canale è messo a disposizione dalla rete dell'operatore.

### **Periodi di rilevazione**

- 1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno
- 2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre
- Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

## Probabilità di mantenimento della connessione voce

Indicatore	Misura	Obiettivo 2013	Consuntivo 1° sem. 2013 <i>(dal 1/1/13 al 30/6/13)</i>	Consuntivo 2° sem. 2013 <i>(dal 1/7/13 al 31/12/13)</i>	Consuntivo 2013 <i>(dal 1/1/13 al 31/12/13)</i>
<b>Probabilità di mantenimento della connessione voce</b>	<b>Definizione 1)</b>  – 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 %	99,02 %	98,96 %	98,99 %
	<b>Definizione 2)</b>  – 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 %	99,50 %	99,50 %	99,50 %
	<b>Definizione 3)</b>  – 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	98,5 %	99,08 %	99,05 %	99,06 %

### Definizione 1)

La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

### Definizione 2)

La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

### Definizione 3)

La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (indicatore combinato GSM-UMTS).

### Note

- la rilevazione è censuaria;
- i dati sono stati rilevati per ogni cella di rete;
- i dati sono stati rilevati h24 tutti i giorni.

### Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

## Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS

Indicatore	Misura	Obiettivo 2013	Consuntivo 1° sem. 2013 <i>(dal 1/1/13 al 30/6/13)</i>	Consuntivo 2° sem. 2013 <i>(dal 1/7/13 al 31/12/13)</i>	Consuntivo 2013 <i>(dal 1/1/13 al 31/12/13)</i>
<b>Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS</b>	- Percentuale di SMS presi in carico dal Centro SMS rispetto a quelli pervenuti al Centro SMS	99,0 %	99,96 %	99,96 %	99,96 %

### Definizione

La probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al Centro di raccolta e gestione degli SMS (SMS-C).

### Note

- la rilevazione è censuaria;
- i dati sono stati rilevati per ogni cella di rete;
- i dati sono stati rilevati h24 tutti i giorni;
- sono esclusi dalla rilevazione gli SMS non originati da o non consegnati a un numero per servizi mobili e personali;
- sono esclusi dalla rilevazione i fallimenti legati a cause non imputabili alla rete.

### Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

## Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo

Indicatore	Misure	Obiettivo 2013	Consuntivo 1° sem. 2013 <i>(dal 1/1/13 al 30/6/13)</i>	Consuntivo 2° sem. 2013 <i>(dal 1/7/13 al 31/12/13)</i>	Consuntivo 2013 <i>(dal 1/1/13 al 31/12/13)</i>
<b>Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo</b>	– Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo	10 secondi	5 sec	5 sec	5 sec

### Definizione

Il tempo di consegna, misurato in secondi, di un SMS al primo tentativo giornaliero (fissando il periodo di osservazione pari ad un giorno)

### Note

- la rilevazione è censuaria;
- i dati sono stati rilevati per ogni cella di rete;
- i dati sono stati rilevati h24 tutti i giorni;
- sono esclusi dalla rilevazione gli SMS non originati da o non consegnati a un numero per servizi mobili e personali;

### Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno  
 2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre  
 Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

## Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su rete GSM

Indicatore	Misure	Obiettivo 2013	Consuntivo 1° sem. 2013 <i>(dal 1/1/13 al 30/6/13)</i>	Consuntivo 2° sem. 2013 <i>(dal 1/7/13 al 31/12/13)</i>	Consuntivo 2013 <i>(dal 1/1/13 al 31/12/13)</i>
<b>Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su rete GSM</b>	– Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine	95,0 %	98,49 %	98,26 %	98,38 %

### Definizione

Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati a commutazione di pacchetto sia soddisfatta dalla rete GSM (GPRS, EDGE).

### Note

- le rilevazioni sono censuarie;
- i dati sono stati rilevati per ogni cella di rete separatamente per i servizi disponibili;
- i dati sono stati rilevati h24 tutti i giorni dell'anno;
- la copertura della rete deve esserci sia per le connessioni originate sia per le connessioni terminate;
- una connessione originata o terminata da un terminale, in condizione di display indicante la presenza di copertura, è soddisfatta dalla rete quando il canale è messo a disposizione dalla rete dell'operatore.

### Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno  
 2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre  
 Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre