

Direttiva sulla qualità dei servizi di comunicazione mobili e personali
- Delibera n. 154/12/CONS s.m.i. -

Indicatore	Misura	Obiettivi 2022
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	1,0 %
	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	1,0 %
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	0,5 %
Tempo di attivazione del servizio voce	Servizio pre-pagato Percentile 95% del tempo di fornitura (2)	16 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	98,0 %
	Servizio post-pagato (3) Percentile 95% del tempo di fornitura (2)	N.A.
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	N.A.
Accessibilità al servizio voce	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	99,0 %
	Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete UMTS dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	99,0 %
	Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete LTE dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	99,0 %
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS ed LTE, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	99,0 %
Probabilità di mantenimento della connessione voce	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM 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	98,2 %
	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	99,0 %
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE 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	99,0 %
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS ed LTE, 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	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.
(3) Non è più possibile attivare offerte con il servizio post-pagato.