|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicatore** | **Misura** | **Obiettivo** | **Annuale 2020** |
| Tempo di rinnovo del credito | Percentile 95% del tempo di ricarica (1) | 90 secondi | 90 secondi |
| Reclami sugli addebiti | **Servizio post-pagato**  Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fatturaricevuti nel periodo di  rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo | 2% | 0,22% |
| **Servizio pre- pagato**  Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagatericevuti nel periodo  di rilevazione ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo | 1,2% | 0,63% |
| Accuratezzad ella 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 emessanel periodo di rilevazione eil numero di fatture  emesse nello stesso periodo | 1,2% | 0,73% |
| 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% |
| **Servizio post-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 | 98,9% | 99,57% |
| Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per trafficovoce, originate  o terminate su rete UMTS andate a buon fine | 98,9% | 99,88% |
| 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) | 98,9% | 99,86% |
| Probabilità di mantenimento  Della connessione voce (4) | Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSMe terminate  (dopo l’instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti  coinvolti nella conversazione | 98,60% | 98,75% |
| Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate  (dopo l’instaurazione della chiamata) su esplicita richiestadi uno dei due utenti  coinvolti nella conversazione | 98,6% | 99,74% |
| Percentuale, rilevatasullatotalità 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) | 99,60% | 99,66% |
| 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% | 99,9% |
| Tempo di consegna  dell’SMS al primo tentativo | Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo | 6 secondi | 3,31 secondi |
| Accessibilità al servizio  dati a commutazione di  pacchetto su rete GSM | Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati apacchetto, originate  o terminate nella rete dell’operatore, andate a buon fine | 97% | 98,91% |

**Delibera n. 154/12/CONS**



**(Resoconti di qualità dei servizi di comunicazione mobili e personali annuali 2020)**

(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 chiamte instaurate. L'indicatore comprende tutto il traffico della rete di accesso compresi i terzi ospitati.