

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)	5 minuti
Reclami sugli addebiti	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	3 %
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 %
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.