

**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	<b>Servizio pre-pagato</b> 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	<b>Servizio pre-pagato</b> 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 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.