

RELAZIONE SUGLI INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA MOBILI PERSONALI KENA MOBILE

NOVERCA S.R.L.

ANNO 2017

Il presente documento illustra gli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione elettronica mobili e personali Kena Mobile, ai sensi e per gli effetti dell'art.10 della Delibera AGCOM n.179/03/CSP e dell'art. 3 della Delibera AGCOM 154/12/CONS. La presente relazione annuale si riferisce all'anno di attività 29 marzo 2017-31 dicembre 2017, atteso che Noverca ha avviato la commercializzazione dei servizi di comunicazione mobile e personale alla clientela finale il 29 marzo 2017.

Per ogni indicatore sono riportati:

- la definizione dell'indicatore;
- le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;
- i periodi di rilevazione;
- la struttura aziendale responsabilizzata per la rilevazione delle misurazioni;
- 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)
- gli obiettivi per il 2017 fissati in relazione a ciascuna misurazione.

1. TEMPO DI RINNOVO DEL CREDITO

Definizione

Il tempo misurato in minuti che intercorre tra la registrazione della richiesta della ricarica del traffico da parte dell'operatore e l'effettiva disponibilità del traffico 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 al 13° mese;
- la rilevazione comprende i seguenti canali di ricarica del credito:
 - Negozio Kena Mobile
 - Pin distribuiti da Sisal/Lottomatica;
 - WEB Noverca (www.kenamobile.it) o da area riservata My Kena;
 - App Kena Mobile

Periodi di rilevazione:

1° semestre: dal 29 marzo al 30 giugno

2° semestre: dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale: dal 29 marzo al 31 dicembre

Struttura aziendale che cura le misurazioni:

Noverca SRL – Funzione IT

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° sem. 2017	Consuntivo 2° sem. 2017	Consuntivo 2017
Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di ricarica	12 minuti	2,75 minuti	3 minuti	2,87 minuti

2. RECLAMI SUGLI ADDEBITI

Definizione: il rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti su SIM Kena Mobile prepagate, ricevuti nel periodo di rilevazione considerato, ed il numero medio di SIM Kena Mobile attive nel medesimo periodo.

Note:

- il sistema di rilevazione consente di includere tutte le casistiche di reclami per addebiti pervenuti a Noverca e sporti sia telefonicamente che per iscritto;
- per SIM attiva si intende una SIM che permette l'accesso ai servizi radiomobili Kena Mobile offerti da Noverca.

Periodo di rilevazione:

1° semestre: dal 29 marzo al 30 giugno

2° semestre: dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale: dal 29 marzo al 31 dicembre

Struttura aziendale che cura le misurazioni:

Noverca SRL – Funzione Sale- Assistenza clienti

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° sem. 2017	Consuntivo 2° sem. 2017	Consuntivo 2017
Reclamo sugli addebiti	<i>Servizio prepagato</i> il rapporto tra il numero dei reclami riguardanti gli addebiti su carte prepagate, ricevuti nel periodo di rilevazione, ed il numero medio di SIM attive lo stesso periodo.	5%	3%	1,6%	0,95%

3. TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VOCE

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

Note:

- gli ordini validi considerati sono quelli ricevuti dai canali di distribuzione abilitati;

- sono esclusi gli ordini relativi alla MNP;
- le misure inerenti al “95° percentile del tempo di fornitura” sono state effettuate su tutti i tempi di attivazione acquisiti;
- il tempo necessario ad effettuare il cambiamento di stato delle utenze sulla Rete è stato calcolato come richiesto dalla delibera 104/05/CSP;
- 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).
- Non sono conteggiati nel presente indicatore i tempi di riproposizione dell’attivazione degli ordini differiti per disservizio malfunzionamento dei sistemi informativi coinvolti.

Periodo di rilevazione:

1° semestre: dal 29 marzo al 30 giugno

2° semestre: dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale: dal 29 marzo al 31 dicembre

Struttura aziendale che cura le misurazioni:

Noverca Srl – Funzione IT

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° sem. 2017	Consuntivo 2° sem. 2017	Consuntivo 2017
Tempo di attivazione del servizio voce	Servizio prepagato:				
	a) Percentile 95° del tempo di fornitura	a) 0,3 ore	a) 6,6 min.	a) 4 min.	a) 5,3 min
	b) Percentile degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	b) 97%	b) 97%	b) 99%	b) 98%

4. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO VOCE

Definizione 1): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale di traffico voce venga soddisfatta dalla rete GSM.

Definizione 2): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale di traffico voce venga soddisfatta dalla rete UMTS.

Definizione 3): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale di traffico voce venga soddisfatta dalla rete (GSM+UMTS).

Note:

- le rilevazioni sono censuarie;
- i dati sono stati rilevati h24 per il periodo 29 marzo 2017 - 31 dicembre 2017;

- 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.

Periodo di rilevazione:

1° semestre: dal 29 marzo al 30 giugno

2° semestre: dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale: dal 29 marzo al 31 dicembre

Struttura aziendale che cura le misurazioni:

Noverca Srl – Funzione IT – Telecom Italia S.p.A.

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° sem. 2017	Consuntivo 2° sem. 2017	Consuntivo 2017
Accessibilità al servizio voce	1) Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate nella rete GSM andate a buon fine	99%	99,8%	99,82%	99,81%
	2) Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine	99%	99,77%	99,76%	99,77%
	3) Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, andate a buon fine	99%	99,78%	99,78%	99,78%

5. PROBABILITA' DI MANTENIMENTO DELLA CONNESSIONE VOCE

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.

Periodo di rilevazione:

1° semestre: dal 29 marzo al 30 giugno

2° semestre: dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale: dal 29 marzo al 31 dicembre

Struttura aziendale che cura le misurazioni:

Noverca Srl – Funzione IT – Telecom Italia S.p.A.

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° sem. 2017	Consuntivo 2° sem. 2017	Consuntivo 2017
Probabilità di mantenimento della connessione voce	Definizione 1) <ul style="list-style-type: none"> • 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%	98,90%	99,82%	99,86%
	Definizione 2) <ul style="list-style-type: none"> • Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su 	98,2%	99,65%	99,63%	99,64%

	<p>esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione</p> <p>Definizione 3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	98,2%	99,36%	99,34%	99,35%
--	---	-------	--------	--------	--------

6. PROBABILITÀ DI TRASFERIMENTO SMS AL CENTRO SMS

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 per il periodo 29 marzo 2017 - 31 dicembre 2017;
- sono esclusi dalla rilevazione gli SMS non originati da o non consegnati a un numero per servizi mobili e personali.

Periodo di rilevazione:

1° semestre: dal 29 marzo al 30 giugno

2° semestre: dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale: dal 29 marzo al 31 dicembre

Struttura aziendale che cura le misurazioni:

Noverca Srl – Funzione IT

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° sem. 2017	Consuntivo 2°sem. 2017	Consuntivo 2017
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	- Percentuale di SMS presi in carico dal Centro SMS rispetto a quelli pervenuti al Centro SMS	98,5%	99,75%	99,69%	99,72%

7. TEMPO DI CONSEGNA DELL'SMS AL PRIMO TENTATIVO

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 dal 29 marzo 2017 al 31 dicembre 2017;
- sono esclusi dalla rilevazione gli SMS non originati da o non consegnati a un numero per servizi mobili e personali.

Periodo di rilevazione:

1° semestre: dal 29 marzo al 30 giugno

2° semestre: dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale: dal 29 marzo al 31 dicembre

Struttura aziendale che cura le misurazioni:

Noverca Srl – Funzione IT

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° sem. 2017	Consuntivo 2° sem. 2017	Consuntivo 2017
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione	15 sec.	6,6667	6,6667	6,6667

8. Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su rete GSM

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 dal 29 marzo 2017 al 31 dicembre 2017;
- 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.

Periodo di rilevazione:

1° semestre: dal 29 marzo al 30 giugno

2° semestre: dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale: dal 29 marzo al 31 dicembre

Struttura aziendale che cura le misurazioni:

Noverca Srl – Funzione IT

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° sem. 2017	Consuntivo 2° sem. 2017	Consuntivo 2017
Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su rete GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine	95%	98,48%	98,14%	98,31%