

***Relazione sugli indicatori di qualità dei
servizi di comunicazioni mobili forniti
da TIM e commercializzati col marchio
KENA MOBILE***

ANNO 2019

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di comunicazioni mobili e personali forniti da TIM e commercializzati con il marchio Kena Mobile**, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalle delibere 154/12/CONS e 580/15/CONS.

Per ogni indicatore sono riportati:

- **le misure effettuate;**
- **gli obiettivi per il 2019 fissati in relazione a ciascuna misura;**
- **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) **e all'intero anno 2019;**
- **la definizione dell'indicatore;**
- **le note esplicative di come sono rilevate le misure;**
- **i periodi di rilevazione.**

Tempo di rinnovo del credito

Indicatore	Misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 1° sem. 2019	Consuntivo 2° sem. 2019	Consuntivo 2019
Tempo di rinnovo del credito	- Percentile 95% del tempo di ricarica	12 min.	3 min.	3 min.	3 min.

Definizione

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

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Reclami sugli addebiti

Indicatore	Misure	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019
Reclami sugli addebiti	– Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo	5 %	0,45 %

Definizione misura del servizio

Il rapporto tra il numero di reclami (riguardanti addebiti su carte prepagate) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo.

Note

- sono inclusi nella misurazione tutti i reclami pervenuti;
- per SIM/USIM attiva si intende una SIM/USIM che permette l'accesso ai servizi mobili Kena offerti da TIM.

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Tempo di attivazione del servizio voce

Indicatore	Misure	Obiettivo 2019	Consuntivo 1° sem. 2019	Consuntivo 2° sem. 2019	Consuntivo 2019
Tempo di attivazione del servizio voce	- Percentile 95% del tempo di fornitura	18 minuti	4 minuti	4 minuti	4 minuti
	- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97 %	99 %	99 %	99 %

□.

Definizione

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

Note

- gli ordini validi considerati sono quelli ricevuti sia direttamente sia tramite dealer;
- sono esclusi gli ordini relativi alla MNP;
- Le misure inerenti al *“Percentile 95% del tempo di fornitura”* sono state effettuate su tutti i tempi di attivazione acquisiti;
- 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.

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre;

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre.

Accessibilità al servizio voce

Indicatore	Misure	Obiettivo 2019	Consuntivo 1° sem. 2019	Consuntivo 2° sem. 2019	Consuntivo 2019
Accessibilità al servizio voce	Definizione 1) – Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate nella rete GSM andate a buon fine	99,0 %	99,86 %	99,84 %	99,85 %
	Definizione 2) – Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine	99,0 %	99,90 %	99,88 %	99,89 %
	Definizione 3) – Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, andate a buon fine	99,0 %	99,89 %	99,87 %	99,88 %

Definizione 1)

La probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete GSM.

Definizione 2)

La probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete UMTS.

Definizione 3)

La probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS).

Note

- le rilevazioni sono censuarie;
- i dati sono stati rilevati h24 tutti i giorni dell'anno;
- 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.

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Probabilità di mantenimento della connessione voce

Indicatore	Misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 1° sem. 2019	Consuntivo 2° sem. 2019	Consuntivo 2019
Probabilità di mantenimento della connessione voce	Definizione 1) – 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 %	99,05 %	98,95 %	99,00 %
	Definizione 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 %	99,68 %	99,64 %	99,66 %
	Definizione 3) – 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	98,5 %	99,50 %	99,43 %	99,47 %

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.

Periodi di rilevazione

- 1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno
- 2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre
- Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS

Indicatore	Misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 1° sem. 2019	Consuntivo 2° sem. 2019	Consuntivo 2019
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 %	99,62 %	99,73 %	99,69 %

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;
- sono esclusi dalla rilevazione gli SMS non originati da o non consegnati a un numero per servizi mobili e personali;
- sono esclusi dalla rilevazione i fallimenti legati a cause non imputabili alla rete.

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo

Indicatore	Misure	Obiettivo 2019	Consuntivo 1° sem. 2019	Consuntivo 2° sem. 2019	Consuntivo 2019
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	– Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo	15 sec.	6 sec.	6 sec.	6 sec.

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;
- sono esclusi dalla rilevazione gli SMS non originati da o non consegnati a un numero per servizi mobili e personali.

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre