

Obiettivi di qualità per l'anno 2025

Telefonia mobile - Delibera n. 23/23/CONS – articolo 5, comma 4

Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 23/23/CONS)	Servizi post-pagati	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo N/A
	Servizi pre-pagati	Rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo 0 %
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 23/23/CONS)	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo N/A	
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.23/23/CONS)	<u>Servizi pre-pagati</u>	Percentile 95% del tempo di fornitura: 45 minuti
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsti 99 %
	<u>Servizi post-pagati</u>	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto N/A
Accessibilità al servizio voce (Allegato 5 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1):	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine 99 %
	Definizione 2):	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 N/A
	Definizione 3):	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 99,96 %
	Definizione 4):	Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete 5G NR dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste N/A

	Definizione 5):	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G NR di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste N/A
Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 6 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1):	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete 99 %
	Definizione 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 sulla rete N/A
	Definizione 3):	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 sulla rete 99 %
	Definizione 4):	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete 5G-NR 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 sulla rete N/A
	Definizione 5):	Percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (Indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G-NR) N/A