

ALLEGATO 3 - TELEFONIA MOBILE OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2020

art. 3, co. 1 lett. B Delibera n. 154/12/CONS

art. 10 All. A alla delibera n. 179/03/CSP (Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249)

1. Tempo di rinnovo del credito: servizi prepagati:

art. 3, comma 1, lett. b) della Delibera n. 154/12/CONS; allegato 1 alla delibera 154/12/CONS

Obiettivo di qualità previsto per l'anno 2020:

1. Tempo di rinnovo del credito: N.D.

2. Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di consultazione elenchi

art. 3, comma 1, lett. b) della Delibera n. 154/12/CONS; allegato 2 alla delibera 154/12/CONS

Definizione indicatore: periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore o equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.

Rilevazione dei dati: a) censuaria

oppure b) campionaria

Misure: a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti

b) percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

Unità di misura: a) secondi; b) valore percentuale.

Obiettivo di qualità previsto per l'anno 2020:

a) 23 secondi

b) percentuale delle chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 75%

3. Reclami sugli addebiti

art. 3, comma 1, lett. b) della Delibera n. 154/12/CONS; allegato 3 alla delibera 154/12/CONS

Definizione indicatore: La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Misura: Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Unità di misura: Valore percentuale.

Obiettivo di qualità previsto per l'anno 2020:

Percentuale di fatture contestate sul numero totale delle fatture emesse (servizi post-pagati): 0,2%

4. Accuratezza della fatturazione

art. 3, comma 1, lett. b) della Delibera n. 154/12/CONS; allegato 4 alla delibera 154/12/CONS

Definizione indicatore: La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Misura: Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli

importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

Unità di misura: Valore percentuale.

Obiettivo di qualità previsto per l'anno 2020:

Standard generali

Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi: 0,2%

5. Tempo di attivazione del servizio voce

art. 3, comma 1, lett. b) della Delibera n. 154/12/CONS; allegato 5 alla delibera 154/12/CONS

Definizione indicatore: Il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Misura: a) percentile 95% del tempo di fornitura (tempo massimo entro il quale il 95% delle richieste di fornitura è stato soddisfatto. Ovvero il 95% delle forniture sono eseguite con un tempo non superiore al "percentile 95%", mentre il rimanente 5% delle forniture sono eseguite con un tempo superiore al "percentile 95%").

b) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.

Unità di misura: per la misura a) ore; per la misura b) valore percentuale.

Obiettivo di qualità previsto per l'anno 2020:

a) Percentile 95% del tempo di fornitura: 46 ore

b) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 92%

6. Accessibilità al servizio voce

art. 3, comma 1, lett. b) della Delibera n. 154/12/CONS; allegato 6 alla delibera 154/12/CONS

Definizione indicatore: 1) Probabilità che, in condizioni di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito venga soddisfatta dalla rete GSM.

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

3) Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico voce venga soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS)

Misura: 1) percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce o dati a circuito, originate o terminate nella rete dell'operatore che sono andate a buon fine.

2) percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce o dati a circuito, originate o terminate nella rete dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.

3) percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.

Unità di misura: valore percentuale.

Obiettivo di qualità previsto per l'anno 2020:

1) servizio telefonico voce e dati a commutazione di circuito: 97%

2) servizio telefonico voce: 98%

3) servizio telefonico voce: 98%

7. Probabilità di mantenimento della connessione voce

art. 3, comma 1, lett. b) della Delibera n. 154/12/CONS; allegato 7 alla delibera 154/12/CONS

Definizione indicatore

1) Percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM a seguito della esplicita di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

2) Percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

3) Percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (indicatore combinato GSM-UMTS)

Rilevazione dei dati: censuaria

Misura:

- 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 totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete
- 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 totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete
- 3) Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, 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 totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete

Unità di misura: valore percentuale.

Obiettivo di qualità previsto per l'anno 2020:

- 1) Percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM: 97%
- 2) Percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete UMTS: 97%
- 3) Percentuale di connessioni voce correttamente concluse (indicatore combinato GSM-UMTS): 97%

8. Probabilità di trasferimento degli sms al centro sms

art. 3, comma 1, lett. b) della Delibera n. 154/12/CONS; allegato 8 alla delibera 154/12/CONS

Definizione indicatore: probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC).

Misure: percentuale di SMS presi in carico dal SMSC rispetto a quelli pervenuti al SMSC

Unità di misura: percentuale

Obiettivo di qualità previsto per l'anno 2020:

Percentuale di SMS presi in carico dal SMSC rispetto a quelli pervenuti al SMSC: 99%

9. Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo

art. 3, comma 1, lett. b) della Delibera n. 154/12/CONS; allegato 9 alla delibera 154/12/CONS

Definizione indicatore: valore medio dei tempi di consegna di un sms al primo tentativo fissato il periodo di osservazione

Misure: tempo medio giornaliero di consegna di un sms al primo tentativo

Unità di misura: secondi

Obiettivo di qualità previsto per l'anno 2020:

tempo medio giornaliero di consegna di un sms al primo tentativo: 21 secondi

10. Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM

art. 3, comma 1, lett. b) della Delibera n. 154/12/CONS; allegato 10 alla delibera 154/12/CONS

Definizione indicatore: Probabilità che, in condizioni di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati sia soddisfatta dalla rete GPRS/EGPRS

Unità di misura: Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore andate a buon fine

Obiettivo di qualità previsto per l'anno 2020:

Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore andate a buon fine: 98%