

ANDAMENTO PRESTAZIONI ULTIMO TRIENNIO (MOBILE)

Qualità dei servizi mobili – Delibera n. 154/12/CONS (anni 2021 e 2022) e n. 23/23/CONS (anno 2023)

Indicatori		2021	2022	2023
Tempo di rinnovo del credito (Minuti) ¹	(Servizi pre-pagati) Percentile 95% del tempo di ricarica	0.17	0.18	n.a.

Indicatori		2021	2022	2023
Reclami sugli addebiti	(Servizi post-pagati) Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	n.a.	n.a.	n.a.
	(Servizi prepagati) Rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione	0.18%	0.16%	0.15%

Indicatori		2021	2022	2023
Accuratezza della fatturazione	(Servizi post-pagati) Rapporto tra numero di fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) 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 ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	n.a.	n.a.	n.a.

Indicatori		2021	2022	2023
Tempo di attivazione del servizio voce	(Servizi pre-pagati) Percentile 95% del tempo di fornitura (Minuti)	25	15	6,58
	(Servizi pre-pagati) Percentuale degli ordini validi	99.91%	99.96%	99.99%

¹ Indicatore non più rilevato dal 2023 in quanto eliminato dalla delibera 23/23/CONS.

	completati entro il termine massimo contrattualmente previsto			
	(Servizi postpagati) Percentile 95% del tempo di fornitura (Minuti)	n.a.	n.a.	n.a.
	(Servizi postpagati) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	n.a.	n.a.	n.a.

Indicatori		2021	2022	2023
Accessibilità al servizio voce	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	99.90%	99.93%	99.95%
	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 ¹	n.a.	n.a.	99,96%
	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 (indicatore combinato GSM-UMTS) ²	99.91%	99.93%	99.95%

Indicatori		2021	2022	2023
Probabilità di mantenimento della connessione voce	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 coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	99.35%	99.39%	99.32%

¹ Indicatore introdotto dal 2023 con Delibera AGCOM 23/23/CONS.

² A partire dal 2023, l'indicatore è stato aggiornato come segue "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".

	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla reteLTE 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 ¹	n.a.	n.a.	99,80%
	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 coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo ² .	99,31%	99,39%	99,65%

Indicatori		2021	2022	2023
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	Percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMS-C.	99,97%	99,77%	99,90%

Indicatori		2021	2022	2023
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo (Secondi)	Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione	2.02	2.01	2.01

Indicatori		2021	2022	2023
Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore andate a buon fine.	99,20%	99,30%	n.a.

¹ Indicatore introdotto dal 2023 con Delibera AGCOM 23/23/CONS

² A partire dal 2023, l'indicatore è stato aggiornato come segue "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.)

Qualità dei servizi telefonici di contatto (Call Center mobile) – Delibera n. 79/09/CSP

Indicatori		2021	2022	2023
<p>Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata</p> <p>dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo</p>	<p>Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo (Secondi)</p>	81	36	29

Indicatori		2021	2022	2023
<p>Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema</p> <p>interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto</p>	<p>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti (Secondi)</p>	120	116	110
	<p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p>	47%	49%	35,0%

Indicatori		2021	2022	2023
<p>Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza</p>		93%	95.1%	97.0%