

***Relazione sugli indicatori di qualità dei
servizi di comunicazioni mobili e personali
forniti da Telecom Italia***

ANNO 2014

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di comunicazioni mobili e personali forniti da Telecom Italia**, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 154/12/CONS.

Per ogni indicatore sono riportati:

- **le misure effettuate;**
- **gli obiettivi per il 2014 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 2014;**
- **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 2014	Consuntivo 1° sem. 2014 <i>(dal 1/1/14 al 30/6/14)</i>	Consuntivo 2° sem. 2014 <i>(dal 1/7/14 al 31/12/14)</i>	Consuntivo 2014 <i>(dal 1/1/14 al 31/12/14)</i>
Tempo di rinnovo del credito	- Percentile 95% del tempo di ricarica	3 min.	1,4 min.	1,2 min.	1,3 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 Canale Bancario-Tecnologico (Bancomat, Lottomatica);
 - o Canale IVR (Scratch card, Banco TIM, Passpartout);
 - o Canale Dealer;
- 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 2014	Consuntivo 2014 <i>(dal 1/1/14 al 31/12/14)</i>
Reclami sugli addebiti	<p><i>Servizio post-pagato</i></p> <p>– Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo</p>	1,2 %	0,31 %
	<p><i>Servizio pre-pagato</i></p> <p>– 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</p>	1,2 %	0,25 %

Definizione misura del servizio post-pagato

Nel caso di servizi post-pagati, la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato nel periodo di rilevazione considerato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Definizione misura del servizio pre-pagato

Nel caso di servizi pre-pagati, 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 i reclami scritti (lettera, fax, e-mail);
- per SIM/USIM attiva si intende una SIM/USIM che permette l'accesso ai servizi mobili offerti da Telecom Italia.

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Accuratezza della fatturazione

Indicatore	Misura	Obiettivo 2014	Consuntivo 2014 <i>(dal 1/1/14 al 31/12/14)</i>
Accuratezza della fatturazione	– Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo di rilevazione e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,1 %	0,06 %

Definizione

La 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.

Note

- sono incluse nella misurazione tutte le rettifiche di fatturazione effettuate a seguito del riscontro di reclami fondati;
- al numeratore si considerano tutte le fatture di rettifica e le note di credito emesse nel periodo di rilevazione, indipendentemente dal periodo cui si riferiscono le fatture errate;
- al denominatore si considerano tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione.

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Tempo di attivazione del servizio voce

Indicatore	Misure	Obiettivo 2014	Consuntivo 1° sem. 2014 <i>(dal 1/1/14 al 30/6/14)</i>	Consuntivo 2° sem. 2014 <i>(dal 1/7/14 al 31/12/14)</i>	Consuntivo 2014 <i>(dal 1/1/14 al 31/12/14)</i>
Tempo di attivazione del servizio voce	<i>Servizio pre-pagato</i>				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	18 minuti	11,3 minuti	11,8 minuti	11,6 minuti
	- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97,0 %	100 %	100 %	100 %
	<i>Servizio post-pagato</i>				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	150 minuti	14,4 minuti	16,8 minuti	16,2 minuti
	- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97,0 %	99,9 %	100 %	99,9 %

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). Se gli ordini vengono differiti (per disservizio o malfunzionamento dei sistemi informativi coinvolti) i tempi di riproposizione dell'attivazione non sono conteggiati nel presente indicatore. La necessità di un differimento viene comunicata al cliente all'atto di vendita, in quanto i riscontri dei sistemi coinvolti sono evidenziati in modalità on-line all'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.

Accessibilità al servizio voce

Indicatore	Misure	Obiettivo 2014	Consuntivo 1° sem. 2014 <i>(dal 1/1/14 al 30/6/14)</i>	Consuntivo 2° sem. 2014 <i>(dal 1/7/14 al 31/12/14)</i>	Consuntivo 2014 <i>(dal 1/1/14 al 31/12/14)</i>
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 %	99,84%	99,81 %	99,83 %
	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 %	99,69%	99,63 %	99,66 %
	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 %	99,78%	99,73 %	99,75 %

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 2014	Consuntivo 1° sem. 2014 <i>(dal 1/1/14 al 30/6/14)</i>	Consuntivo 2° sem. 2014 <i>(dal 1/7/14 al 31/12/14)</i>	Consuntivo 2014 <i>(dal 1/1/14 al 31/12/14)</i>
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 %	99,02%	98,96 %	98,99%
	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 %	99,54%	99,56%	99,55%
	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 %	99,13%	99,10%	99,11%

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 2014	Consuntivo 1° sem. 2014 <i>(dal 1/1/14 al 30/6/14)</i>	Consuntivo 2° sem. 2014 <i>(dal 1/7/14 al 31/12/14)</i>	Consuntivo 2014 <i>(dal 1/1/14 al 31/12/14)</i>
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	- Percentuale di SMS presi in carico dal Centro SMS rispetto a quelli pervenuti al Centro SMS	99,0 %	99,98%	99,97%	99,97%

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 2014	Consuntivo 1° sem. 2014 <i>(dal 1/1/14 al 30/6/14)</i>	Consuntivo 2° sem. 2014 <i>(dal 1/7/14 al 31/12/14)</i>	Consuntivo 2014 <i>(dal 1/1/14 al 31/12/14)</i>
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	– Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo	10 sec.	5 sec.	5 sec.	5 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

Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su rete GSM

Indicatore	Misure	Obiettivo 2014	Consuntivo 1° sem. 2014 <i>(dal 1/1/14 al 30/6/14)</i>	Consuntivo 2° sem. 2014 <i>(dal 1/7/14 al 31/12/14)</i>	Consuntivo 2014 <i>(dal 1/1/14 al 31/12/14)</i>
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	95,0 %	98,55%	97,82%	98,19%

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;
- 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.

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