

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 23/23/CONS

OPERATORE:

Anno di riferimento:	2023	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
			2° SEM.	
			ANNO intero	

Per.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Tempo di rinnovo del credito (Allegato 1 delibera n.154/12/CONS)	servizi pre-pagati	percentile 95° del tempo di ricarica	minuti	0,15
S/A	Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi (Allegato 2 delibera n.154/12/CONS)	servizi di consultazione elenchi	tempo medio di risposta alle chiamate entranti percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	sec %	
A	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1):	servizi post-pagati rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	
		Definizione 2):	servizi pre-pagati rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo	%	
A	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 23/23/CONS)	servizi post-pagati	rapporto tra il numero delle 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 o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	%	
S/A	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.23/23/CONS)	servizi pre-pagati	percentile 95° del tempo di fornitura percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	minuti %	2 98,00%
		servizi post-pagati	percentile 95° del tempo di fornitura percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	minuti %	
S/A	Accessibilità al servizio voce (Allegato 5 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1):	servizi voce percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine	%	99,95%
		Definizione 2):	servizi voce 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	%	
		Definizione 3):	servizi voce 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):	servizi voce 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	%	
		Definizione 5):	servizi voce 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	%	99,96%
S/A	Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 6 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1):	servizi 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 (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete	%	99,36%
		Definizione 2):	servizi voce 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	%	
		Definizione 3):	servizi voce 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	%	99,81%
		Definizione 4):	servizi voce 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	%	
		Definizione 5):	servizi voce 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)	%	99,66%

**LEGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione  
S/A = Semestrale ed annuale  
A = Annuale