

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

ANNO 2011

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 104/05/CSP.

Per ogni indicatore sono riportati:

- **le misure effettuate;**
- **gli obiettivi per il 2011 fissati in relazione a ciascuna misura;**
- **i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre** (per quegli indicatori per i quali la delibera 104/05/CSP prevede anche i consuntivi semestrali) **e all'intero anno 2011;**
- **la definizione dell'indicatore;**
- **le note esplicative di come sono rilevate le misure;**
- **i periodi di rilevazione.**

Tempo di attivazione del servizio voce

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011 <i>(dal 1/1/11 al 30/6/11)</i>	Consuntivi 2° sem. 2011 <i>(dal 1/7/11 al 31/12/11)</i>	Consuntivi 2011 <i>(dal 1/1/11 al 31/12/11)</i>
Tempo di attivazione del servizio voce	<i>Servizio pre-pagato</i>				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	0,3 ore	0,1 ore	0,1 ore	0,1 ore
	- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97 %	100 %	100%	100%
	<i>Servizio post-pagato</i>				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	2,5 ore	0,3 ore	0,2 ore	0,3 ore
	- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97 %	100 %	100%	100%

Definizione

Il tempo, misurato in ore, 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;
- il tempo necessario ad effettuare il cambiamento di stato delle utenze sulla rete è stato calcolato come richiesto dalla delibera 104/05/CSP;
- 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.

Tempo di rinnovo del credito

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011	Consuntivo 1° sem. 2011 <i>(dal 1/1/11 al 30/6/11)</i>	Consuntivo 2° sem. 2011 <i>(dal 1/7/11 al 31/12/11)</i>	Consuntivo 2011 <i>(dal 1/1/11 al 31/12/11)</i>
Tempo di rinnovo del credito	- Percentile 95% del tempo di ricarica	3 min.	1 min.	1min.	1 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	Obiettivi 2011	Consuntivi 2011 (dal 1/1/11 al 31/12/11)
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>	1,4 %	0,1%
	<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 %	0,1%

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 2011	Consuntivo 2011 <i>(dal 1/1/11 al 31/12/11)</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	1,2 %	0,1 %

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 e pervenuti in forma scritta (lettera, fax, e-mail) o inoltrati telefonicamente;
- 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

Accessibilità al servizio GSM

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011 <i>(dal 1/1/11 al 30/6/11)</i>	Consuntivi 2° sem. 2011 <i>(dal 1/7/11 al 31/12/11)</i>	Consuntivi 2011 <i>(dal 1/1/11 al 31/12/11)</i>
Accessibilità al servizio GSM	Definizione 1) – Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce o dati a commutazione di circuito, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine	99 %	99,47 %	99,45 %	99,46 %
	Definizione 2) – Percentuale di tentativi di connessione dati a commutazione di pacchetto andati a buon fine	99 %	99,64 %	99,32 %	99,48 %

Definizione 1)

Probabilità che, in condizione 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.

Definizione 2)

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 venga soddisfatta dalla rete.

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 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

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011	Consuntivo 1° sem. 2011 <i>(dal 1/1/11 al 30/6/11)</i>	Consuntivo 2° sem. 2011 <i>(dal 1/7/11 al 31/12/11)</i>	Consuntivo 2011 <i>(dal 1/1/11 al 31/12/11)</i>
Probabilità di mantenimento della connessione	- Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM o instaurate sulla rete UMTS e passate su quella GSM, rilevate sulla propria rete e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione	98,2 %	98,82 %	98,71 %	98,77 %

Definizione

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 sulla rete.

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 2011	Consuntivo 1° sem. 2011 <i>(dal 1/1/11 al 30/6/11)</i>	Consuntivo 2° sem. 2011 <i>(dal 1/7/11 al 31/12/11)</i>	Consuntivo 2011 <i>(dal 1/1/11 al 31/12/11)</i>
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	- Percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal centro SMS rispetto a quelli inviati dall'utenza	99 %	99,83 %	99,80 %	99,82 %

Definizione

La probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS.

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