

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

ANNO 2022

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di comunicazioni mobili e personali forniti da TIM**, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera n. 23/23/CONS.

Per ogni indicatore sono riportati:

- **le misure effettuate;**
- **gli obiettivi per il 2022 fissati in relazione a ciascuna misura;**
- **i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre** (per quegli indicatori per i quali la delibera 23/23/CONS prevede anche i consuntivi semestrali) **e all'intero anno 2022;**
- **la definizione dell'indicatore;**
- **le note esplicative di come sono rilevate le misure;**
- **i periodi di rilevazione.**

Reclami sugli addebiti

Indicatore	Misure	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022
Reclami sugli addebiti	<i>Servizio post-pagato</i> – Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo	1,0 %	0,3 %
	<i>Servizio pre-pagato</i> – Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo	1,0 %	0,2 %

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 attive nello stesso periodo.

Note

- sono inclusi nella misurazione i reclami scritti (lettera, fax, e-mail);
- per SIM attiva si intende una SIM che permette l'accesso ai servizi mobili offerti da TIM.

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Accuratezza della fatturazione

Indicatore	Misure	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022
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	0,5 %	0,04 %

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

Indicatore	Misure	Obiettivo 2022	Consuntivo 1° sem. 2022	Consuntivo 2° sem. 2022	Consuntivo 2022
Tempo di attivazione del servizio	<i>Servizio pre-pagato</i>				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	16 minuti	2 minuti	2 minuti	2 minuti
	- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	98,0 %	99,2 %	97,4 %	98,3 %
	<i>Servizio post-pagato</i> (*)				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

(*): A partire dal 2° semestre 2021 i servizi mobili di TIM non sono più commercializzati nella modalità post-pagato.

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 2022	Consuntivo 1° sem. 2022	Consuntivo 2° sem. 2022	Consuntivo 2022
Accessibilità al servizio voce	Definizione 1) – Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	99,0 %	99,73 %	99,78 %	99,75 %
	Definizione 2) – 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	99,0 %	99,93%	99,86 %	99,90 %
	Definizione 3) – 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	99,0 %	99,95%	99,93 %	99,94 %
	Definizione 4) - Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS ed LTE, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	99,0 %	99,91 %	99,88 %	99,90 %

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 LTE.

Definizione 4)

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-LTE).

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 2022	Consuntivo 1° sem. 2022	Consuntivo 2° sem. 2022	Consuntivo 2022
Probabilità di mantenimento della connessione voce	Definizione 1) – Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM 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	98,2 %	99,11%	99,21 %	99,16 %
	Definizione 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 numero totale delle chiamate instaurate con successo	99,0 %	99,64%	98,66 %	99,15 %
	Definizione 3) – 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	99,0 %	99,80%	99,73 %	99,77 %
	Definizione 4) – Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS ed LTE, 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 numero totale delle chiamate instaurate con successo	98,5 %	99,62%	99,53 %	99,57 %

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 LTE, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Definizione 4)

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-LTE).

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