INDICATORI E OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI MOBILI E PERSONALI PER L'ANNO 2027 (ex Delibera n. 23/23/CONS, allegati 2-6)

INDICATORI	MISURE	OBIETTIVI ANNO 2027
Tempo di attivazione del Servizio, ossia il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il Servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il Servizio.	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.	100%
	Percentile 95% del tempo di fornitura[1]	1 ora 50 minuti
Reclami sugli addebiti	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.	0,2%
Probabilità di mantenimento della connessione voce, ossia: a) 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. b) La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo. c) La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete LTE, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.	a) 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. b) 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. c) 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.	a) 99% b) 99,6% c) 99,6% d) Non applicabile e) 99%

[1] Per "Percentile 95% del tempo di fornitura" si intende il numero di minuti entro cui è stato soddisfatto il 95% delle richieste

d) La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete 5G-NR, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo. e) La 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).	d) 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. e) Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G-NR, 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.	
Accessibilità al servizio voce, ossia probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta: a) dalla rete GSM; b) dalla rete UMTS; c) dalla rete LTE; d) dalla rete 5G NR; e) dalla rete, ossi indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G NR.	a) Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine. b) 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. c) 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. d) 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. e) 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	a) 99,7% b) 99,8% c) 99,9% d) Non applicabile e) 99,9%

INDICATORI E OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI CALL CENTER PER L'ASSISTENZA AI CLIENTI PER L'ANNO 2027 (ex delibera n. 255/24/CSP

INDICATORI	MISURE	OBIETTIVI ANNO 2026
Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui il Cliente viene messo in comunicazione con un addetto	Secondi	54s
Percentuale delle chiamate in cui i Clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile	Percentuale, con due cifre decimali	95%
Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al Cliente	a) tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto (ore); b) tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto (ore); c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti (valore percentuale).	a) 72 ore b) 96 ore c) 100%