

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE MOBILE PER L'ANNO 2025 PosteMobile Full				
Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore Obiettivo 2025
RECLAMI SUGLI ADEBITI	Servizio post-pagato	Rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti addebiti su SIM PosteMobile ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIMUSIM PosteMobile attive nello stesso periodo	%	3,00%
	Servizio pre-pagato	Rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	1,00%
ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE	Servizio post-pagato	Rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissioni) 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	%	2,50%
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	Servizio pre-pagato	Percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	60,00
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,00%
	Servizio post-pagato	Percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	60
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,00%
ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO VOCE	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	%	99,50%
		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	%	N/A
		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	%	99,40%
		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	%	N/A
		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	%	99,50%
PROBABILITA' DI MANTENIMENTO DELLA CONNESSIONE VOCE	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	%	99,00%
		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	%	N/A
		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	%	99,40%
		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	%	N/A
		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)	%	99,00%
TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI	Tutti	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	90
	Tutti	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	60
		b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	50,00%
	Tutti	percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	%	95,00%