

QUALITÀ DEI SERVIZI MOBILI

Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali

forniti da PostePay

Relazione 2023

Con riferimento agli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione mobile e personali forniti da PostePay, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera AGCom n. 179/03/CSP e della delibera n. 23/23/CONS, il presente documento illustra i risultati rilevati nell'anno 2023.

Per ogni indicatore sono indicati i seguenti dati:

- 1) le misure effettuate;
- 2) gli obiettivi per il 2023 fissati;
- 3) i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre e all'intero anno 2023;
- 4) la definizione dell'indicatore;
- 5) i periodi di rilevazione.

RECLAMI SUGLI ADDEBITI

Indicatore	Misura	Obiettivo 2023	Consuntivo 2022
Reclami sugli addebiti	Servizio post-pagato: 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%	0,60%
	Servizio pre-pagato: rapporto tra il numero dei reclami su addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM attivate nello stesso periodo.	3%	0%

Definizione misura del servizio post-pagato: 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: 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

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

Periodi di rilevazione Annuale: dal 1° gennaio al 31 dicembre

ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

Indicatore	Misura	Obiettivo 2023	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	2,5%	1,19%

Definizione: 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

Periodo di rilevazione Annuale: dal 1° gennaio al 31 dicembre

TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Indicatore	Misure	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023
Tempo di attivazione del servizio	Servizio pre-pagato		
	1) Percentile 95% del tempo di fornitura	60	3,1
	2) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97%	99,9%
	Servizio post-pagato		
	1) Percentile 95% del tempo di fornitura	60	3,1
	2) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97%	99,9%

Definizione: tempo che intercorre tra la registrazione dell'ordine valido da parte dell'operatore e la reale disponibilità del servizio per l'uso da parte del richiedente.

Unità di misura: minuti

Note

- 1) Le misure inerenti al "Percentile 95% del tempo di fornitura" sono state effettuate su tutti i tempi di attivazione acquisiti;
- 2) 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;

Periodo 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

ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO VOCE

Indicatore	Misure	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023
Accessibilità al servizio voce	Definizione 1) 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.	98,9%	99,94%
	Definizione 2) 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.	98,9%	99,96%
	Definizione 3) 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	98,9%	99,96%
	Definizione 4) 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 5G NR	98,9%	99,96%
	Definizione 5) 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-5G NR)	98,9%	99,96%

Definizione 1): 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): 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): 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): 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

- 1) i dati sono stati rilevati h24 tutti i giorni dell'anno;
- 2) la copertura della rete deve esserci sia per le chiamate originate sia per le chiamate terminate;

Periodo 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

Indicatore	Misure	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023
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 totale delle chiamate instaurate con successo	98,6%	99,32%
	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 totale delle chiamate instaurate con successo		
	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 totale delle chiamate instaurate con successo	98,6%	99,77%
	Definizione 4) 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 totale delle chiamate instaurate con successo		
	Definizione 5) Percentuale delle 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)	98,6%	99,62%

Definizione 1): 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): 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): 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): percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete 5G-NR, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Definizione 5): 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

i dati sono stati rilevati h24 tutti i giorni.

Periodo 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