

OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE MOBILE PER L'ANNO 2026 POSTEMOBILE FULL

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore Obiettivo 2026
Reclami sugli addebiti	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 SIM/USIM 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 emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaddebito 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	3,2
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99%
	Servizio post-pagato	Percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	3,2
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99%
Accessibilità 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%

Ed. Dicembre 2025

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore Obiettivo 2026
Probabilità 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%
Tempo medio di risposta dell'operatore	Tutti	Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto.	secondi	150
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Tutti	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.	%	40,00%
Tempo di risoluzione dei reclami	Tutti	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	ore	20
		Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	ore	25
		Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	95,00%