

## QUALITÀ DEI SERVIZI MOBILI

## Relazione annuale 2020 di PostePay

Con riferimento agli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione mobile forniti da PostePay, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e s.m.i, il presente documento riporta i risultati rilevati nell'anno 2020.

Per ogni indicatore viene riportato il confronto tra i valori obiettivo definiti da PostePay per l'anno 2020 ed i corrispondenti valori misurati nel periodo 1 gennaio 2020 – 31 dicembre 2020.

## 1. Tempo di attivazione del servizio voce:

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Obiettivo 2020 PM FULL	Consuntivo anno 2020 PM FULL (dal 01/01/2020) al (31/12/2020)
Tempo di attivazione del servizio voce	<i>Servizi pre - pagati</i>	a) percentile 95% del tempo di fornitura	60 min	3 min
		b) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97 %	99,9 %
	<i>Servizi post - pagati</i>	a) percentile 95% del tempo di fornitura	60 min	3 min
		b) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97 %	99,9 %

Definizione dell'indicatore:

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.

Unità di misura:

- a) minuti
- b) valore percentuale

## 2. Tempo di rinnovo del credito:

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Obiettivo 2020 PM FULL	Consuntivo anno 2020 PM FULL (dal 01/01/2020) al (31/12/2020)
Tempo di rinnovo del credito	<i>Servizi pre - pagati</i>	Percentile 95% del tempo di ricarica	14,5 min	4 min

### Definizione dell'indicatore:

il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente.

Unità di misura: minuti

## 3. Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza Clienti dell'operatore:

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Obiettivo 2020 PM FULL	Consuntivo anno 2020 PM FULL (dal 01/01/2020) al (31/12/2020)
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	<i>Servizi pre-pagati e post-pagati</i>	a) Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano"	90 secondi	60 sec
		b.1) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	60 secondi	44 sec

		b.2) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec	50 %	59%
Tasso di risoluzione dei reclami	<i>Servizi pre-pagati e post-pagati</i>	c) Percentuale di reclami per i quali vengono registrate un numero di chiamate > 1 prima della loro chiusura	5 %	5%

Definizione dell'indicatore:

- a) tempo minimo di navigazione per accedere alla opzione "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano;
- b) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione, da parte dell'utente, della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto;
- c) percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza.

Unità di misura:

- a) secondi  
 b.1) secondi  
 b.2) valore percentuale  
 c) valore percentuale

#### 4. Reclami sugli addebiti

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Obiettivo 2020 PM FULL	Consuntivo anno 2020 PM FULL (dal 01/01/2020) al (31/12/2020)
Reclami sugli addebiti	<i>Servizi pre - pagati</i>	a) Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato ed il numero medio di	1 %	0,01%

		SIM/USIM attive nello stesso periodo		
	<i>Servizi post - pagati</i>	b) Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo di rilevazione considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	3,0 %	1,68%

Definizione dell'indicatore:

a) il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione;

b) la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo

Unità di misura: valore percentuale

**5. Accessibilità del servizio Voce**

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Obiettivo 2020 PM FULL	Consuntivo anno 2020 PM FULL (dal 01/01/2020) al (31/12/2020)
Accessibilità al servizio voce	<i>Servizi voce</i>	a) percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	98,9%	99,52%

		b) percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	98,9%	99,86%
		c) percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste. (indicatore combinato GSM-UMTS)	98,9%	99,84%

Definizione dell'indicatore:

- a) probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito sia soddisfatta dalla rete GSM;
- b) probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito sia soddisfatta dalla rete UMTS;
- c) 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)

Unità di misura: valore percentuale

**6. Probabilità di mantenimento della connessione voce**

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Obiettivo 2020 PM FULL	Consuntivo anno 2020 PM FULL (dal 01/01/2020) al (31/12/2020)
Probabilità di mantenimento della		a) percentuale delle connessioni voce	98,6%	99,79%

connessione 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 coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete		
	<i>Servizi voce</i>	b) percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete	98,6%	99,74%
		c)percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo	98,6%	99,67%

Definizione dell'indicatore:

- a) 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) 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) 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)

Unità di misura: valore percentuale

**7. Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS**

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Obiettivo 2020 PM FULL	Consuntivo anno 2020 PM FULL (dal 01/01/2020) al (31/12/2020)
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	<i>Servizi sms</i>	Percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMS-C	99,00%	99,92%

Definizione dell'indicatore:

la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro raccolta e gestione degli SMS (SMS-C).

Unità di misura: valore percentuale

**8. Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM**

Denominazione indicatore	Servizi cui applica	Misura	Obiettivo 2020 PM FULL	Consuntivo anno 2020 PM FULL (dal 01/01/2020) al (31/12/2020)
Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM	<i>Servizi dati a commutazione di pacchetto su reti GSM</i>	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o	98,2%	99,84%

		terminate nella rete dell'operatore andate a buon fine		
--	--	--	--	--

Definizione dell'indicatore:

la probabilità che, in condizioni di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati sia soddisfatta dalla rete GPRS/EGPRS.

Unità di misura: valore percentuale

**9. Accuratezza della fatturazione**

Denominazione indicatore	Servizi cui applica	Misura	Obiettivo 2020 PM FULL	Consuntivo anno 2020 PM FULL (dal 01/01/2020) al (31/12/2020)
Accuratezza della fatturazione	<i>Servizi Post-pagato</i>	Rapporto tra numero di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emessa nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2,5 %	1,86%

Definizione dell'indicatore:

la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.



Unità di misura: valore percentuale

#### 10. Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo

Denominazione indicatore	Servizi cui applica	Misura	Obiettivo 2020 PM FULL	Consuntivo anno 2020 PM FULL (dal 01/01/2020) al (31/12/2020)
Tempo di consegna dell'sms al primo tentativo	<i>Servizi SMS</i>	Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione	7 sec	1,94 sec

Definizione dell'indicatore:

valor medio dei tempi di consegna di un sms al primo tentativo fissato il periodo di osservazione.

Unità di misura: secondi