

QUALITÀ DEI SERVIZI MOBILI**Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali****forniti da PostePay****Relazione 2025**

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 nonché le Delibere n. 23/23/CONS e 255/24/CONS, il presente documento illustra i risultati rilevati nell'anno 2025.

Per ogni indicatore sono indicati i seguenti dati:

- 1) le misure effettuate;
- 2) gli obiettivi per il 2025 fissati;
- 3) i consuntivi relativi all'intero anno 2025;
- 4) la definizione dell'indicatore;
- 5) i periodi di rilevazione.

RECLAMI SUGLI ADDEBITI

Indicatore	Misura	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025
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.	3,0%	0%
	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.	1,0%	0,008%

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 2025	Consuntivo 2025
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	2,50%	1,17 %

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 2025	Consuntivo 2025
Tempo di attivazione del servizio	Servizio pre-pagato		
	1) Percentile 95% del tempo di fornitura	60	3,2
	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	3,2
	2) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97%	99,2%

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 2025	Consuntivo 2025
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.	99,50%	99,95%
	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	99,40%	99,95%
	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		
	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)	99,50%	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 2025	Consuntivo 2025
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	99,0%	99,27%
	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	99,40%	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)	99%	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

1° semestre 2025 – Delibera 79/09/CSP				
Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Obiettivi	Consuntivo
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	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	56
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	60	35
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	50,0%	60,0%
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	95,0%	97,27%

2° semestre 2025 (8 agosto – 31 dicembre) – 160 mobile - Delibera 255/24/CONS			
Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	83,1
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	64,6%

2° semestre 2025 (8 agosto – 31 dicembre) – 800.800.160 Delibera 255/24/CONS			
Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	98,2
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	72,6%

2° semestre 2025 (8 agosto – 31 dicembre) – Delibera 255/24/CONS Canale Telefonico			
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	2
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	10,8
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	97,8%

2° semestre 2025 (8 agosto – 31 dicembre) – Delibera 255/24/CONS Canale digitale			
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	0
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	0
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	100%

2° semestre 2025 (8 agosto – 31 dicembre) – Delibera 255/24/CONS Canale mail/pec			
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	1,7
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	11
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	97,5%