

## Relazione annuale sugli indicatori di qualità per i servizi di telefonia fissa e mobile – anno 2024

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale forniti da Vianova S.p.A. su rete fissa e mobile, per l'anno 2024.

Il servizio di rete fissa viene fornito esclusivamente in modalità integrata voce/dati.

Per ogni indicatore sono riportati:

- la definizione dell'indicatore;
- i metodi di rilevazione e le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;
- gli obiettivi fissati per il 2024 e i risultati effettivi raggiunti nell'anno.

### Servizi di rete fissa

#### Reclami sugli addebiti

##### Definizione

L'indicatore è definito dall'allegato 2 alla Delibera n. 156/23/CONS come la percentuale di fatture per cui il Cliente 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.

##### Misura

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

	<b>obiettivo 2024</b>	<b>consuntivo anno</b>
Percentuale di contestazioni	<0,5%	0,09%

#### Accuratezza della fatturazione

##### Definizione

Questo indicatore, previsto dall'allegato 3 alla Delibera n. 156/23/CONS, misura la 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.

##### Misura

Rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate, che generano un riaccredito degli importi al Cliente (mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emesse nel periodo considerato) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo

	<b>obiettivo 2024</b>	<b>consuntivo anno</b>
Percentuale di errori	<0,4%	0,08%

## Tempo di attivazione del servizio

### Definizione

È definito dall'allegato 4 alla Delibera n. 156/23/CONS, come il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.

Un servizio s'intende disponibile per l'uso quando è funzionante e quindi quando anche eventuali apparati installati dall'Operatore presso il domicilio del Cliente sono funzionanti.

Sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'Operatore che fornisce il servizio diretto, quali:

- assenza del Cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato;
- rinvio richiesto dal Cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura;
- necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi.

### Misura

	obiettivo 2024	consuntivo anno
Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	25 giorni solari	24 giorni solari
percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	95% dei casi entro 50 giorni solari	63 giorni solari
percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	99% dei casi entro 86 giorni solari	112 giorni solari
percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	85% casi entro la data concordata con il Cliente	87,3%
percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	95,57%

## Tasso di malfunzionamento

### Definizione

Questo indicatore, previsto dall'allegato 5 alla Delibera n. 156/23/CONS, è dato dal rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore di accesso come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete dell'operatore anche se installati nei locali del Cliente.

Una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione deve essere considerata come una singola segnalazione di guasto. Se per lo stesso malfunzionamento pervengono più segnalazioni, va computata una singola segnalazione.

### Misura

Tasso di malfunzionamento: rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso.

	obiettivo 2024	consuntivo anno
Rapporto	< 12 %	< 3,21 %

### Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

#### Definizione

È definito, dall' allegato 6 alla Delibera n. 156/23/CONS, come tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'Operatore come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete dell'operatore anche se installati nei locali del Cliente.

Una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione deve essere considerata come una singola segnalazione di guasto. Se per lo stesso malfunzionamento pervengono più segnalazioni, va computata una singola segnalazione.

Sono esclusi i soli casi in cui la riparazione richieda un intervento presso la sede del Cliente ed il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non è dipendente dalla volontà dell'Operatore che fornisce il servizio diretto, quali:

- a. assenza del Cliente o inaccessibilità dei locali all'appuntamento concordato;
- b. rinvio richiesto dal Cliente.

Si includono nella rilevazione soltanto i dati relativi ai servizi che prevedono un tempo standard di riparazione, ovvero forniti mediante contratti standard, mentre si escludono i dati relativi a servizi forniti sulla base di un accordo specifico per un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quelli previsti nei contratti standard.

### Misura

	obiettivo 2024	consuntivo anno
tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	13 ore solari	11 ore solari
percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	entro 24 ore solari per l'80% dei malfunzionamenti segnalati	19 ore solari
percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	entro 72 ore solari per il 95% dei malfunzionamenti segnalati	72 ore solari
percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95,1%	95,0%

## Servizi di rete mobile

### Reclami sugli addebiti

#### Definizione

1) nel caso di servizi post-pagati, 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;

2) nel caso di servizi pre-pagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione.

#### Misura

##### Definizione 1)

rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

##### Definizione 2)

rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo.

			obiettivi 2024	consuntivo anno
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1): servizi postpagati	rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	<1%	0,00%
	Definizione 2): servizi prepagati	rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo	<1%	0,004%

### Accuratezza della fatturazione

#### Definizione

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.

#### Misura

Rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) 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.

La percentuale è calcolata considerando tutte le fatture oggetto di contestazione fondata per le quali il riaccredito al cliente è avvenuto nel periodo di riferimento, indipendentemente dal periodo a cui si riferiscono le fatture errate, rapportate al numero di fatture emesse nel periodo considerato.

		obiettivi 2024	consuntivo anno
Accuratezza della fatturazione (Allegato delibera n. 23/23/CONS)	rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) 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	Servizi postpagati <1%	0

### Tempo di attivazione del servizio

#### Definizione

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.

#### Metodi di rilevazione e note esplicative

- (i) percentile 95% del tempo di ricarica;
- (ii) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.

		obiettivi 2024	consuntivo anno
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.23/23/CONS)	Servizi prepagati	percentile 95% del tempo di fornitura	60 minuti
		percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%
	Servizi postpagati	percentile 95% del tempo di fornitura	60 minuti
		percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%

### Accessibilità al servizio voce

#### Definizione

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 5G NR.

Definizione 5):

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)

Metodi di rilevazione e note esplicative

Definizione 1)

Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine.

Definizione 2)

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.

Definizione 3)

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.

Definizione 4)

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.

Definizione 5)

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

				<b>obiettivi consuntivo 2024      anno</b>	
Accessibilità al servizio voce (Allegato 5 delibera n. 23/23/CONS)	<u>Definizione 1):</u>	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	98	99.88%
	<u>Definizione 2):</u>	servizi voce	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.	N.A.
	<u>Definizione 3):</u>	servizi voce	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	98	99,91%

<u>Definizione 4):</u>	servizi voce	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.	N.A.
<u>Definizione 5):</u>	servizi voce	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	98	99,90%

### Probabilità di mantenimento della connessione voce

#### Definizione

##### Definizione 1):

La 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):

La 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.

##### Definizione 3):

La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete LTE, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

##### Definizione 4):

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

##### Definizione 5):

La 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).

#### Metodi di rilevazione e note esplicative

##### Definizione 1):

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.

##### 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 numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.

##### 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 numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.

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 numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.

Definizione 5):

Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5GNR, delle connessioni voce instaurate con successo 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.

			<b>obiettivi 2024</b>	<b>consuntivo anno</b>
Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 6 delibera n. 23/23/CONS)	<u>Definizione 1):</u>	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	98%	99,32%
	<u>Definizione 2):</u>	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.	N.A.
	<u>Definizione 3):</u>	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	98%	99,71%
	<u>Definizione 4):</u>	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	N.A.	N.A.

	instaurate con successo sulla rete		
<u>Definizione 5):</u>	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)	98%	99,60%