

***Relazione sugli indicatori di qualità dei  
servizi di comunicazioni mobili e personali  
forniti da TIM e commercializzati col  
marchio KENA MOBILE***

***ANNO 2023***

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di comunicazioni mobili e personali forniti da TIM e commercializzati col marchio KENA MOBILE**, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera n. 23/23/CONS.

Per ogni indicatore sono riportati:

- **le misure effettuate;**
- **gli obiettivi per il 2023 fissati in relazione a ciascuna misura;**
- **i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre** (per quegli indicatori per i quali la delibera 23/23/CONS prevede anche i consuntivi semestrali) **e all'intero anno 2023;**
- **la definizione dell'indicatore;**
- **le note esplicative di come sono rilevate le misure;**
- **i periodi di rilevazione.**

## Reclami sugli addebiti

Indicatore	Misure	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023
<b>Reclami sugli addebiti</b>	– Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo	3 %	0,3 %

### Definizione misura del servizio

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

- sono inclusi nella misurazione tutti i reclami pervenuti;
- per SIM attiva si intende una SIM che permette l'accesso ai servizi mobili Kena offerti da TIM.

### Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

## Tempo di attivazione del servizio

Indicatore	Misure	Obiettivo 2023	Consuntivo 1° sem. 2023	Consuntivo 2° sem. 2023	Consuntivo 2023
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	- Percentile 95% del tempo di fornitura	16 minuti	12 minuti	10 minuti	11 minuti
	- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	98,0 %	97 %	98 %	98%

### Definizione

Il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra la registrazione dell'ordine da parte dell'operatore e la reale disponibilità del servizio per l'uso da parte del richiedente.

### Note

- Il servizio è pre-pagato
- gli ordini validi considerati sono quelli ricevuti sia direttamente sia tramite dealer;
- sono esclusi gli ordini relativi alla MNP;
- Le misure inerenti al *“Percentile 95% del tempo di fornitura”* sono state effettuate su tutti i tempi di attivazione acquisiti;
- le misure inerenti alla *“Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto”* sono state ottenute come percentuale sul totale dei tempi di attivazione del servizio, che risultano inferiori al massimo contrattualmente previsto (24 ore). 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. La necessità di un differimento viene comunicata al cliente all'atto di vendita, in quanto i riscontri dei sistemi coinvolti sono evidenziati in modalità on-line all'operatore.

### Periodi 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.

## Accessibilità al servizio voce

Indicatore	Misure	Obiettivo 2023	Consuntivo 1° sem. 2023	Consuntivo 2° sem. 2023	Consuntivo 2023
<b>Accessibilità al servizio voce</b>	<b>Definizione 1)</b> – Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	99,0 %	99,84 %	99.78 %	99.81 %
	<b>Definizione 2)</b> – 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	99,0 %	99,92 %	99.89 %	99.90 %
	<b>Definizione 3)</b> - Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM ed LTE, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	99,0 %	99,90 %	99.86 %	99.88 %

### Definizione 1)

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 GSM.

### Definizione 2)

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 LTE.

### Definizione 3)

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-LTE).

### Note

- le rilevazioni sono censuarie;
- i dati sono stati rilevati h24 tutti i giorni dell'anno;
- la copertura della rete deve esserci sia per le chiamate originate sia per le chiamate terminate;
- una chiamata originata o terminata da un terminale, in condizione di display indicante la presenza di copertura, è soddisfatta dalla rete quando il canale è messo a disposizione dalla rete dell'operatore.

### Periodi 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

## Probabilità di mantenimento della connessione voce

Indicatore	Misura	Obiettivo 2023	Consuntivo 1° sem. 2023	Consuntivo 2° sem. 2023	Consuntivo 2023
<b>Probabilità di mantenimento della connessione voce</b>	<b>Definizione 1)</b> – 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 numero totale delle chiamate instaurate con successo	98,2 %	99,30 %	99.27 %	99.29%
	<b>Definizione 2)</b> – 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	99,0 %	99,69 %	99.69 %	99.69 %
	<b>Definizione 3)</b> – Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM ed LTE, 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	98,5 %	99,56 %	99.55 %	99.56 %

### 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 LTE, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

### Definizione 3)

La 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-LTE).

### Note

- la rilevazione è censuaria;
- i dati sono stati rilevati per ogni cella di rete;
- i dati sono stati rilevati h24 tutti i giorni.

### Periodi 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