

Obiettivi Indicatori di qualità del servizio Full MNVO di cui alla Delibere n.ri 23/23/CONS, 580/15/CONS, e 255/24/CONS per l'Anno 2026

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore Obiettivo 2026
Reclami sugli addebiti	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	%	0,5
Tempo di attivazione del servizio voce	Percentile 95% del tempo di fornitura	Ore	24
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100%
Accessibilità al servizio 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%
	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.	%	-
	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%
	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.	%	-
	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%
Probabilità di mantenimento della connessione voce	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.	%	99%
	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.	%	-
	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.	%	99%
	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.	%	-

	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).	%	99%
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore	a)Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	70
	b)Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	60%
Tasso di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	170
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	300
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	98 %