

**Obiettivi Indicatori di qualità del servizio Full MNVO di cui alla Delibere n.ri 23/23/CONS, 580/15/CONS, e 79/09/CSP per l'Anno 2025**

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore Obiettivo 2025
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 minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	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	15
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	%	70%
Tasso di risoluzione dei reclami	Percentuale	%	99%