



***Relazione sugli indicatori di qualità  
dei servizi di comunicazioni mobili e  
personali forniti da Iliad Italia***

**ANNO 2020**



Il presente documento riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di comunicazioni mobili e personali forniti da Iliad Italia S.p.A.**, in base a quanto stabilito dalla delibera 154/12/CONS.

Per ogni indicatore sono riportati:

- le misure effettuate;
- gli obiettivi per il 2020 fissati per ciascuna misura;
- i consuntivi relativi al II semestre e all'intero anno 2020;
- la definizione dell'indicatore;
- le note esplicative di come sono rilevate le misure;
- i periodi di rilevazione.



## Tempo di rinnovo del credito

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo II sem. 2020	Consuntivo 2020
Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di ricarica	15 min.	11 sec.	11 sec.

### Definizione

Il tempo (misurato in secondi), che intercorre il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente.

### Note

- la rilevazione comprende:
  - o Le ricariche effettuate tramite il Sito Web;
  - o Le ricariche effettuate tramite circuiti di pagamento Bancari (Carta di Credito, Conto corrente);
  - o Le ricariche effettuate tramite altri circuiti di pagamento (Sisal, Lottomatica)
- La misura è stata effettuata su tutti i tempi di ricarica.

### Periodi di rilevazione

Il semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale= dal 1° gennaio al 31 dicembre



## Reclami sugli addebiti

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 2020
<b>Reclami sugli addebiti</b>	Rapporto % tra il numero dei reclami riguardanti gli addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione	5%	0.461%

### Definizione

Rapporto % tra il numero dei reclami riguardanti gli addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione.

### Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre



## Tempo di attivazione del servizio voce

Indicatore	Misure	Obiettivo	Consuntivo II sem. 2020	Consuntivo 2020
<b>Tempo di attivazione del servizio voce</b>	- Percentile 95% del tempo di fornitura di rilevazione	120 min.	0,28 min.	0,28 min.
	- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	100%	100%

### 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.

### Note

- gli ordini validi considerati sono quelli ricevuti tramite Simbox e tramite Sito Web e validati ai fini della Legge Pisanu dal Servizio Utenti Iliad;
- 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 relative alla "Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto" sono state ottenute come percentuale sul totale dei tempi di attivazione servizio voce.

### Periodi di rilevazione

Il semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre



## Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo

Indicatore	Misure	Obiettivo	Consuntivo II sem. 2020	Consuntivo 2020
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	Valore medio dei tempi di consegna di un SMS al primo tentativo fissato il periodo di osservazione	16 sec.	1,4 sec.	1,4 sec.

### Definizione

Fissando il periodo di osservazione pari ad un giorno, si definisce tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo (giornaliero) come il tempo medio giornaliero di consegna di un messaggio al primo tentativo. Attraverso l'operazione di media aritmetica (non pesata) dal valore giornaliero si perviene a valori relativi a periodi di rilevazione più estesi.

### Note

- i dati sono stati rilevati per ogni cella di rete;
- sono esclusi dalla rilevazione gli SMS non originati da o non consegnati a un numero per servizi mobili e personali.

### Periodi di rilevazione

Il semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre