

Delibera 154/12/CONS

QUALITÀ SERVIZI MOBILI E PERSONALI

Parte prima (indicatori da 1 a 10)

2° semestre 2012

	VALORE OBIETTIVO	Resoconto 2° semestre 2012	Note
<p><b>Allegato 1</b></p> <p><b>TEMPO DI RINNOVO DEL CREDITO</b></p> <p>Il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra 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.</p>	<p>Percentile <b>98%</b> del tempo di ricarica: <b>1 minuto</b></p>	<p><b>99,99% in 1 minuto</b></p>	
<p><b>Allegato 2</b></p> <p><b>TEMPI DI RISPOSTA DEI SERVIZI DI CONSULTAZIONE ELENCHI</b></p> <p>Il periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.</p>	<p>a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti: <b>8 secondi</b></p> <p>b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: <b>85%</b></p>	<p><b>1,84 sec</b></p> <p><b>95,82%</b></p>	



<p><b>Allegato 5</b></p> <p><b>TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VOCE</b></p> <p>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.</p>	<p>a) Percentile 95% del tempo di fornitura : <b>11 ore solari</b></p> <p>b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (24 H) : <b>99%</b></p>	<p><b>35 min.</b></p> <p><b>99,4%</b></p>	
<p><b>Allegato 6</b></p> <p><b>ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO VOCE</b></p> <p><u>Definizione 1)</u>: Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito sia soddisfatta dalla rete GSM.</p> <p><u>Definizione 2)</u>: 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.</p> <p><u>Definizione 3)</u>: 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-UMTS)</p>	<p><b>98,90 %</b></p> <p><b>TBD*</b></p> <p><b>TBD*</b></p>	<p><b>99,40%</b></p>	<p><b>(*) KPO definito per l'anno 2013 dopo un anno di osservazione</b></p> <p><b>(*) KPO definito per l'anno 2013 dopo un anno di osservazione</b></p>

<p><b>Allegato 7</b></p> <p><b>PROBABILITA' DI MANTENIMENTO DELLA CONNESSIONE VOCE</b></p> <p><u>Definizione 1)</u>: 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.</p> <p><u>Definizione 2)</u>: 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.</p> <p><u>Definizione 3)</u>: La percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale</p>	<p><b>98,60%</b></p> <p><b>TBD*</b></p> <p><b>TBD*</b></p>	<p><b>99,03%</b></p>	<p><b>(*) KPO definito per l'anno 2013 dopo un anno di osservazione</b></p> <p><b>(*) KPO definito per l'anno 2013 dopo un anno di osservazione</b></p>
<p><b>Allegato 8</b></p> <p><b>PROBABILITA' DI TRASFERIMENTO DEGLI SMS AL CENTRO SMS</b></p> <p>La probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente (Mobile Originated) sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (SMS-C).</p>	<p><b>98 %</b></p>	<p><b>99,94%</b></p>	

<p><b>Allegato 9</b></p> <p><b>TEMPO DI CONSEGNA DELL'SMS AL PRIMO TENTATIVO</b></p> <p>Valor medio dei tempi di consegna di un sms al primo tentativo fissato il periodo di osservazione. obbligatori</p>	<p><b>NA **</b></p>	<p><b>NA **</b></p>	<p><b>(**) la misura sarà disponibile dal 2013 non appena disponibili i tool di misura</b></p>
<p><b>Allegato 10</b></p> <p><b>ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO DATI A COMMUTAZIONE DI PACCHETTO (GPRS, EGPRS) SU RETI GSM</b></p> <p>Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati sia soddisfatta dalla rete GPRS/EGPRS.</p>	<p><b>98,20%</b></p>	<p><b>99,35%</b></p>	