



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

***ANNO 2021***



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 2021 fissati per ciascuna misura;
- i consuntivi relativi al II semestre e all'intero anno 2021;
- 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. 2021	Consuntivo 2021
Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di ricarica	15 min.	12 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 2021
<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. 2021	Consuntivo 2021
Tempo di attivazione del servizio voce	- Percentile 95% del tempo di fornitura di rilevazione	120 min.	0,25 min.	0,25 min.
	- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	100%	100%

### Definizione

Il tempo, misurato in minuti, 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



## Accessibilità al servizio voce

Indicatore	Misure	Obiettivo	Consuntivo II sem. 2021	Consuntivo 2021
Accessibilità al servizio voce	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	98%	99,66%	98,50%
	Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	98%	99,93%	99,94%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	98%	99,90%	99%

### Definizioni

Definizione 1): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione per traffico voce sia soddisfatta dalla rete GSM.

Definizione 2): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione per traffico voce sia soddisfatta dalla rete UMTS.

Definizione 3): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione per traffico voce sia soddisfatta dalla rete GSM/UMTS.

### Note

- Le misure relative all'accessibilità del servizio voce su rete GSM e sul combinato di rete GSM e UMTS è stato calcolato sulla base degli indicatori di qualità di W3 per il periodo di riferimento;
- Le misure relative all'accessibilità del servizio voce su rete UMTS risultano dal combinato tra il PLMN Iliad su rete W3 e rete proprietaria Iliad.

### Periodi di rilevazione

Il semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre



## Probabilità di mantenimento della connessione voce

Indicatore	Misure	Obiettivo	Consuntivo II sem. 2021	Consuntivo 2021
Probabilità di mantenimento della connessione voce	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete	98%	98,85%	98%
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete	98%	99,81%	99,82%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	98%	99,71%	99%

### Definizioni

Definizione 1): La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito dell'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 UMTS, a seguito dell'esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Definizione 3): La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM/UMTS, a seguito dell'esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

**Note**

- Le misure relative alla probabilità di mantenimento della connessione voce su rete GSM e sul combinato di rete GSM e UMTS è stato calcolato sulla base degli indicatori di qualità di W3 per il periodo di riferimento;
- Le misure relative alla probabilità di mantenimento della connessione voce su rete UMTS risultano dal combinato tra il PLMN Iliad su rete W3 e rete proprietaria Iliad.

**Periodi di rilevazione**

Il semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre





## Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS

Indicatore	Misure	Obiettivo	Consuntivo II sem. 2021	Consuntivo 2021
<b>Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS</b>	Percentuale di SMS presi in carico dall'SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMS-C	96%	99%	99%

### Definizione

Fissando il periodo di osservazione pari ad un giorno, si definisce probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS come la percentuale di SMS inviati dall'utente (*Mobile Originated*) effettivamente consegnati al centro di raccolta e gestione degli SMS.

### 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



## Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo

Indicatore	Misure	Obiettivo	Consuntivo II sem. 2021	Consuntivo 2021
<b>Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo</b>	Valore medio dei tempi di consegna di un SMS al primo tentativo fissato il periodo di osservazione	16 sec.	1,3 sec.	1,3 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