



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

ANNO 2023



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 23/23/CONS.

Per ogni indicatore sono riportati:

- le misure effettuate;
- gli obiettivi per il 2023 fissati per ciascuna misura;
- i consuntivi relativi al I semestre, al II semestre e all'intero anno del 2023;
- la definizione dell'indicatore;
- le note esplicative di come sono rilevate le misure;
- i periodi di rilevazione.



Tempo di attivazione del servizio voce

Indicatore	Misure	Obiettivo	Consuntivo I sem. 2023	Consuntivo II sem. 2023	Consuntivo 2023
Tempo di attivazione del servizio voce	- Percentile 95% del tempo di fornitura di rilevazione	120 min.	0,27 min.	0,28 min.	0,28 min.
	- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	100%	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

I semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

II semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre



Accessibilità al servizio voce

Indicatore	Misure	Obiettivo	Consuntivo I sem. 2023	Consuntivo II sem. 2023	Consuntivo 2023
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%	99,65%	99,57%	99,61%
	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%	99,92%	99,92%	99,92%
	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%	99,88%	99,87 %	99,86%

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

I semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

II semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre



Probabilità di mantenimento della connessione voce

Indicatore	Misure	Obiettivo	Consuntivo I sem. 2023	Consuntivo II sem. 2023	Consuntivo 2023
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 (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	98%	98,78%	98,68 %	98,73%
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	98%	99,74%	99,74 %	99,74%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G NR, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo rete.	98%	99,55%	99,53%	99,51%

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/LTE e 5GNR, 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;
- Le misure relative alla probabilità di mantenimento della connessione voce su rete GSM, UMTS, LTE e 5GNR è calcolato sulla somma delle sole celle GSM e UMTS. Le celle LTE e 5GNR non sono incluse in quanto il servizio voce non è fornito tramite queste tecnologie.

Periodi di rilevazione

I Semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

II semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre