



# **Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali e dei servizi di call center per l'assistenza alla clientela forniti da ho.Mobile**

## **ANNO 2025**

Il documento riporta gli indicatori di qualità dei servizi forniti da ho.Mobile per la rete mobile, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 23/23/CONS per i servizi di comunicazioni mobili.

Per ogni indicatore sono riportati:

- le misure effettuate;
- gli obiettivi per il 2025 fissati in relazione a ciascuna misura;
- i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre (per quegli indicatori per i quali le delibere 23/23/CONS e 79/09/CSP prevedono anche i consuntivi semestrali) e all'intero anno 2025;
- la definizione dell'indicatore;
- le note esplicative di come sono rilevate le misure;
- i periodi di rilevazione.



## Reclami sugli addebiti

<i>Indicatori</i>		Obiettivi 2025	Consuntivo2025
Reclami sugli addebiti	(Servizi post-pagati) Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	N/A	N/A
	(Servizi prepagati) Rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione	1.00%	0%

### Definizione

Nel caso di **servizi pre-pagati**, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione.

### Note

- sono presi in considerazione tutti i reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo;
- per SIM attiva si intende una SIM che permette l'accesso ai servizi offerti dall'operatore.

### Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre



### Tempo di attivazione del servizio voce

<i>Indicatori</i>		Obiettivi 2025	Primo semestre	Secondo semestre	Consuntivo2025
<b>Tempo di attivazione del servizio voce</b>	(Servizi pre-pagati) Percentile 95% del tempo di fornitura (Minuti)	360	1	1	1
	(Servizi pre-pagati) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%	100%	100%	100%
	(Servizi postpagati) Percentile 95% del tempo di fornitura (Minuti)	N/A	N/A	N/A	N/A
	(Servizi postpagati) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	N/A	N/A	N/A	N/A

#### Definizione

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

- sono considerati validi tutti gli ordini ricevuti da ho.Mobile ed effettuati direttamente dall'utente o tramite dealer;
- 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 inerenti 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

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

### Accessibilità al servizio voce

<i>Indicatori</i>		Obiettivi 2025	Primo semestre	Secondo semestre	Consuntivo2025
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.	99.50%	99.96%	99.94%	99.95%
	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	99.50%	99.95%	99.95%	99.95%
	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 (indicatore combinato GSM-UMTS)	99.50%	99.95%	99.95%	99.95%



## **Definizione**

- a) 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;
- b) 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 LTE;
- c) 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)

## **Note**

- a) percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce o dati a circuito, originate o terminate nella rete dell'operatore che sono andate a buon fine;
- b) percentuale di richieste di instaurazione di canale per traffico voce originate o terminate nella rete dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste;
- c) 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 delle richieste.

## **Periodi di rilevazione**

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre



### Probabilità di mantenimento della connessione voce

	<i>Indicatori</i>	Obiettivi 2025	Primo semestre	Secondo semestre	Consuntivo2025
<b>Probabilità di mantenimento della connessione voce</b>	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.	99%	99.29%	99.25%	99.27%
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE 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	99%	99.84%	99.83%	99.84%
	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.	99%	99.70%	99.69%	99.70%



## **Definizione**

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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 (a partire dal 2023 indicatore combinato GSMUMTS- LTE-5G-NR).

## **Note**

- a) 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;
- b) 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;
- c) percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM -UMTS-LTE-5G-NR, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte dei uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.

## **Periodi di rilevazione**

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre