Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 23/23/CONS

OPERATORE: **VEI**

Anno di riferimento:	**2023**

Periodo di rilevazione dei dati:		
	1° SEM.	**X**
	2° SEM.	
	ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Tempo di rinnovo del credito (Allegato 1 delibera n.154/12/CONS)		servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di ricarica	minuti	0,15
S/A	Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi (Allegato 2 delibera n.154/12/CONS)		servizi di consultazione elenchi	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	
				percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	
A	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1):	servizi post-pagati	rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	
		Definizione 2):	servizi pre-pagati	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 nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo	%	
A	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 23/23/CONS)		servizi post-pagati	rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	%	
S/A	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.23/23/CONS)		servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	**2**
				percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	**98,00%**
			servizi post-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	
				percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
S/A	Accessibilità al servizio voce (Allegato 5 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1):	servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine	%	**99,95%**
		Definizione 2):	servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete UMTS dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	%	
		Definizione 3):	servizi voce	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	%	**99,96%**
		Definizione 4):	servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete 5G NR dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	%	
		Definizione 5):	servizi voce	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 di richieste	%	**99,96%**
S/A	Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 6 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1):	servizi 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	%	**99,36%**
		Definizione 2):	servizi voce	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	%	
		Definizione 3):	servizi voce	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	%	**99,81%**
		Definizione 4):	servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete 5G-NR 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	%	
		Definizione 5):	servizi voce	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 (Indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G-NR)	%	**99,66%**

LEGENDA
Per. = Periodicità della rilevazione
S/A = Semestrale ed annuale
A = Annuale