

OPERATORE:	TATA COMMUNICATIONS (Italy) Srl	
Anno di riferimento:	2023	Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	
ANNO Intero	X

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Tempo di rinnovo del credito	servizi	percentile 95% del tempo di ricarica	minuti	
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	
A	Reclami sugli addebiti (Allegato 3 delibera n.154/12/CONS)	servizi post-pagati	percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	
			rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma inaccettabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato ed il numero delle fatture emesse nello stesso periodo	%	
A	Accuratezza della fatturazione (Allegato 4 delibera n.154/12/CONS)	servizi post-pagati	rapporto tra numero di fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente medesimo o fatture cancellate od una nota di credito emessa nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	
S/A	Tempo di attivazione del servizio voce (Allegato 5 delibera n.154/12/CONS)	servizi pre-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 6 delibera n.154/12/CONS)	servizi 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.	%	
			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.	%	
			percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richiesta di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste. (indicatore combinato GSM-UMTS)	%	
S/A	Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 7 delibera n.154/12/CONS)	servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esclusiva richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	%	
			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.	%	
			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.	%	
S/A	Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 8 delibera n.154/12/CONS)	servizi SMS	percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMS-C.	%	99,695%
S/A	Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo (Allegato 9 delibera n.154/12/CONS)	servizi SMS	Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione	sec	3,7 sec
S/A	Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM (Allegato 10 delibera n.154/12/CONS)	servizi dati a commutazione di pacchetto su reti GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore andate a buon fine.	%	

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