

**RELAZIONE SUGLI INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI INTERNET IN THE CAR
ASSOCIATO A SERVIZI MACHINE TO MACHINE FORNITI DA TATA Communications
(Italy) Srl**

ANNO 2025

Il presente documento illustra gli indicatori di qualità dei servizi internet in the car associato a servizi machine to machine forniti da TATA Communications (Italy) Srl, ai sensi e per gli effetti dell'art.10 della Delibera AGCOM n.179/03/CSP e della Delibera AGCOM n.23/23/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

Relativamente a ciascun indicatore sono indicati i seguenti dati:

- a. le misurazioni effettuate;
- b. i consuntivi relativi al semestre (per gli indicatori per i quali sono previsti anche i consuntivi semestrali) ed all'anno 2025;
- c. la definizione dell'indicatore;
- d. le note esplicative delle modalità con cui sono effettuate le misurazioni;
- e. i periodi di rilevazione.

1. RECLAMI SUGLI ADDEBITI

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° semestre 2025 (dal 01/01/2025 al 30/06/2025)	Consuntivo 2° semestre 2025 (dal 01/07/2025 al 31/12/2025)	Consuntivo anno 2025 (dal 01/01/2025 al 31/12/2025)
Reclami sugli addebiti (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	1,2%	0%	0%	0%

Definizione: 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: rilevazione dei dati censuaria. 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 da Tata Communications (Italy) Srl.

Periodi di rilevazione:

1 gennaio - 31 dicembre – annuale

2. TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° semestre 2025 (dal 01/01/2025 al 30/06/2025)	Consuntivo 2° semestre 2025 (dal 01/07/2025 al 31/12/2025)	Consuntivo anno 2025 (dal 01/01/2025 al 31/12/2025)
Tempo di attivazione del servizio	Percentile 95% del tempo di fornitura	14 min.	14 min.	14 min.	14 min.
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%	99%	99%	99%

Definizione: Il tempo, misurato in ore, 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: rilevazione dei dati censuaria. Raccolta di tutti gli ordini validi ricevuti dall'operatore, effettuati direttamente dall'utente o tramite dealer, nel periodo di rilevazione considerato, escludendo gli ordini relativi alla MNP. Sono esclusi i tempi di attesa di un'azione necessaria da parte dell'utente

Periodi di rilevazione:

1 gennaio - 30 giugno – 1° semestre;

1 luglio - 31 dicembre – 2° semestre;

1 gennaio - 31 dicembre – annuale.