

**Oggetto: Relazione annuale sulla QoS per l'anno 2023 ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 23/23/CONS e n. 79/09/CSP e s.m.i.**

La società scrivente, in ottemperanza a quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, trasmette la presente relazione relativa agli obiettivi di qualità ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2023 relativamente ai servizi mobili erogati da IRIDEOS S.p.A. attraverso il brand "Noitel".

Laddove non è stato possibile reperire i dati puntuali, la Società scrivente ha provveduto, ove possibile, ad effettuare al meglio stime.

La medesima relazione è pubblicata all'interno del portale web alla pagina <https://www.noitel.it/consumatore#cartaservizi>, raggiungibile direttamente tramite il link "Carta Servizi" pubblicato a piè di tutte le pagine del sito (inclusa la homepage).

I dati relativi a ciascun indicatore sono disponibili sulle apposte tabelle suddivise nei previsti due semestri e nel resoconto annuale. Le tabelle sono disponibili nella stessa pagina ove è pubblicata la presente relazione.

**OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2023 DEI SERVIZI MOBILI E RISULTATI CONSEGUITI**

<b>INDICATORE</b>	<b>MISURA</b>	<b>OBIETTIVO</b>	<b>RISULTATO</b>
Tempo di attivazione del servizio voce	Percentile 95% tempo di fornitura	30 minuti	12 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	98,2%
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	75 secondi	29 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	45 secondi	13 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	55%	90,48%
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio prepagato)	5%	2,5%
Probabilità di mantenimento della connessione voce	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione	98%	99,32%
Accessibilità al servizio voce	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine	99%	99,94%