

Oggetto: Relazione annuale sulla QoS per l'anno 2020 ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 154/12/CONS e n. 79/09/CSP e s.m.i.

Spett.le Autorità,

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 2020 relativamente ai servizi mobili erogati da IRIDEOS S.p.A. attraverso il brand "Noitel" (operante sino al 30 ottobre 2020 come autonoma società Noitel S.r.l.).

Laddove non è stato possibile reperire i dati – anche in ragione delle complessità legate al suddetto passaggio societario avvenuto proprio nel corso del 2020 – 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 2019 SERVIZI MOBILI

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO	RISULTATO
Tempo di attivazione del servizio voce	Percentile 95% tempo di fornitura	30 minuti	16 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	97,2%
Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di Ricarica	15 minuti	5,5 minuti
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	75 secondi	30 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	45 secondi	25 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	55%	36,5%
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 pre-pagato)	5%	2,1%
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	Percentuale di SMS effettivamente presi in carico dal centro SMS rispetto a quelli pervenuti ad esso	97%	99,4%
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo	15 secondi	8,3 secondi
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%
Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su rete GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine	96%	99,6%
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%	99,86%