

QUALITÀ DEI SERVIZI MOBILI

Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali forniti da Dimensione s.r.l.
Relazione annuale 2025

Con riferimento agli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione mobile e personali forniti da Dimensione s.r.l., in base a quanto stabilito dalla delibera AGCom n. 23/23/CONS, il presente documento illustra i risultati rilevati nell'anno 2025.

Per ogni indicatore sono indicati i seguenti dati:

- 1) le misure effettuate;
- 2) gli obiettivi fissati per il 2025;
- 3) i consuntivi relativi all'anno 2025;
- 4) la definizione dell'indicatore;
- 5) i periodi di rilevazione.

RECLAMI SUGLI ADDEBITI

Per.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	
A	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 23/23/CONS)	<u>Definizione 1):</u>	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	NA	NA
		<u>Definizione 2):</u>	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	0,00%	0,00%

Definizione misura del servizio pre-pagato: il rapporto tra il numero di reclami relativi ad addebiti pervenuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM attive nel medesimo periodo.

Note

- 1) sono inclusi nella misurazione i reclami scritti (lettera - e-mail);
- 2) per SIM attiva si intende una SIM che permette l'accesso ai servizi mobili offerti da Dimensione

Periodi di rilevazione Annuale: 01/01/2025 – 31/12/2025

ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

Per.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025
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	0,50%	0,00%

Definizione: Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute come fondate, che hanno comportato il riaccredito degli importi al cliente tramite emissione di una fattura di rettifica o di una nota di credito, rispetto al totale delle fatture emesse nel medesimo periodo.

Note: Nella misurazione sono incluse tutte le rettifiche di fatturazione effettuate a seguito dell'accoglimento di reclami riconosciuti come fondati.

Periodo di rilevazione Annuale: 01/01/2025 – 31/12/2025

TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Per.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025
S/A	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.23/23/CONS)	servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	0,08	0,11
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	96,00%	99,80%
		servizi post-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	NA	NA
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	NA	NA

Definizione: Tempo intercorrente tra la registrazione di un ordine valido da parte dell'operatore e l'effettiva disponibilità del servizio per l'utilizzo da parte del cliente.

Unità di misura: minuti

Note

- 1) Le misure inerenti al "Percentile 95% del tempo di fornitura" sono state effettuate su tutti i tempi di attivazione acquisiti;

Periodo di rilevazione: 01/01/2025 – 31/12/2025

ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO VOCE

Per.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	
S/A	Accessibilità al servizio voce (Allegato 5 delibera n. 23/23/CONS)	<u>Definizione 1):</u>	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	NA	NA
		<u>Definizione 2):</u>	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	NA	NA
		<u>Definizione 3):</u>	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	98,00%	99,89%
		<u>Definizione 4):</u>	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	98,00%	99,90%
		<u>Definizione 5):</u>	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	98,00%	99,90%

Definizione 3): probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete LTE.

Definizione 4): probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS-LTE).

Note

- 1) i dati sono stati rilevati h24 tutti i giorni dell'anno;
- 2) la copertura della rete deve esserci sia per le chiamate originate sia per le chiamate terminate;

Periodo di rilevazione: 01/01/2025 – 31/12/2025

PROBABILITA' DI MANTENIMENTO DELLA CONENSSIONE VOCE

Per.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025
S/A	Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 6 delibera n. 23/23/CONS)	<u>Definizione 1):</u>	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	NA	NA
		<u>Definizione 2):</u>	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	NA	NA
		<u>Definizione 3):</u>	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	98,00%	99,85%
		<u>Definizione 4):</u>	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	98,00%	99,95%
		<u>Definizione 5):</u>	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)	98,00%	99,40%

Definizione 3): probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete LTE.

Definizione 4): probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS-LTE).

Definizione 5): percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (indicatore combinato GSM-UMTS-LTE).

Note

- 1) i dati sono stati rilevati tutti i giorni dell'anno;
- 2) la copertura della rete deve esserci sia per le chiamate originate sia per le chiamate terminate;

Periodo di rilevazione: 01/01/2025 – 31/12/2025