

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

ANNO 2021

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.154/12/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 2021;
- 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 2021 (dal 01/01/2021 al 30/06/2021)	Consuntivo 2° semestre 2021 (dal 01/07/2021 al 31/12/2021)	Consuntivo anno 2021 (dal 01/01/2021 al 31/12/2021)
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su SIM ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM attive nello stesso periodo	1,20%	0,63%	0,63%	0,63%

Definizione: il rapporto tra il numero dei reclami (riguardanti gli addebiti su SIM prepagate) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato ed il numero medio di SIM attive nel medesimo periodo.

Note

- il sistema di rilevazione consente di includere tutte i casi di reclami per addebiti pervenuti (a prescindere dalla loro fondatezza o meno), inclusi i reclami di addebiti per roaming e quelli relativi ad addebiti per servizi aggiuntivi/a sovrapprezzo.

- per SIM attiva si intende una SIM che permette l'accesso ai servizi internet in the car associato a servizi machine to machine forniti da Tata Communications (Italy) Srl.

Periodi di rilevazione:

1° semestre: dal 01/01/2021 al 30/06/2021.

2° semestre: dal 01/07/2021 al 31/12/2021.

Annuale: dal 01/01/2021 al 31/12/2021.

2. PROBABILITA' DI TRASFERIMENTO DEGLI SMS AL CENTRO SMS

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° semestre 2021 (dal 01/01/2021 al 30/06/2021)	Consuntivo 2° semestre 2021 (dal 01/07/2021 al 31/12/2021)	Consuntivo anno 2021 (dal 01/01/2021 al 31/12/2021)
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	Percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMS-C.	99,00%	99,8%	99,8%	99,8%

Definizione: La probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente (Mobile Originated) sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (SMS-C).

Note:

- la rilevazione è censuaria;
- i dati sono stati rilevati per ogni cella di rete;
- i dati sono stati rilevati 24 ore al giorno tutti i giorni per i periodi di rilevazione dell'anno 2021;
- sono esclusi dalla rilevazione gli SMS non originati da o non consegnati a un numero per servizi mobili e personali.

Periodi di rilevazione:

1° semestre: dal 01/01/2021 al 30/06/2021.

2° semestre: dal 01/07/2021 al 31/12/2021.

Annuale: dal 01/01/2021 al 31/12/2021.

3. TEMPO DI CONSEGNA DELL'SMS AL PRIMO TENTATIVO

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° semestre 2021 (dal 01/01/2021 al 30/06/2021)	Consuntivo 2° semestre 2021 (dal 01/07/2021 al 31/12/2021)	Consuntivo anno 2021 (dal 01/01/2021 al 31/12/2021)
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione.	7"	3,27 sec.	3,27 sec.	3,27 sec.

Definizione: Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione.

Note:

- la rilevazione è censuaria;
- i dati sono stati rilevati per ogni cella di rete;
- i dati sono stati rilevati 24 al giorno tutti i giorni per i periodi di rilevazione dell'anno 2021;
- sono esclusi dalla rilevazione gli SMS non originati da o non consegnati a un numero per servizi mobili e personali;

Periodi di rilevazione:

1° semestre: dal 01/01/2021 al 30/06/2021.

2° semestre: dal 01/07/2021 al 31/12/2021.

Annuale: dal 01/01/2021 al 31/12/2021.

4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO DATI A COMMUTAZIONE DI PACCHETTO SU RETI GSM

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° semestre 2021 (dal 01/01/2021 al 30/06/2021)	Consuntivo 2° semestre 2021 (dal 01/07/2021 al 31/12/2021)	Consuntivo anno 2021 (dal 01/01/2021 al 31/12/2021)
Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originare o terminate nella rete dell'operatore andate a buon fine.	98,20%	98,56%	98,56%	98,56%

Definizione: Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati sia soddisfatta dalla rete GPRS/EGPRS.

Note:

- la rilevazione è censuaria;
- i dati sono stati rilevati per ogni cella di rete;
- i dati sono stati rilevati 24 al giorno tutti i giorni per i periodi di rilevazione dell'anno 2021;
- sono esclusi dalla rilevazione gli SMS non originati da o non consegnati a un numero per servizi mobili e personali;

Periodi di rilevazione:

1° semestre: dal 01/01/2021 al 30/06/2021.

2° semestre: dal 01/07/2021 al 31/12/2021.

Annuale: dal 01/01/2021 al 31/12/2021.