

Things Mobile S.r.l.

Piazza Luigi di Savoia, 22 — 20124 Milano — P.IVA 09882960967

Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali

ANNO 2025

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità dei servizi forniti da Things Mobile S.r.l., in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera n. 179/03/CSP e dalla delibera n. 23/23/CONS per i servizi di comunicazioni mobili e personali.

Per ogni indicatore sono riportati: le misure effettuate, gli obiettivi fissati per il 2025, i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre e all'intero anno 2025, la definizione dell'indicatore, le note esplicative di come sono rilevate le misure e i periodi di rilevazione.

Nota metodologica

Things Mobile S.r.l. fornisce servizi di connettività IoT (Internet of Things) su rete mobile con un modello di servizio prepagato: la ricarica del credito precede l'utilizzo dei servizi. Il modello elettronico ministeriale richiede, per alcuni indicatori, la distinzione tra "servizi pre-pagati" e "servizi post-pagati": quest'ultima dicitura, nel caso di Things Mobile, non indica l'offerta di servizi in abbonamento, ma si riferisce alle fatture di vendita emesse a fronte delle ricariche di credito, documento fiscale comunque generato anche in regime prepagato. Entrambe le definizioni sono pertanto riportate nella presente relazione laddove compilate nei moduli ufficiali.

Gli indicatori relativi ai servizi voce (accessibilità al servizio voce, probabilità di mantenimento della connessione voce) non sono applicabili ("N.A."), in quanto Things Mobile S.r.l. fornisce esclusivamente servizi dati IoT; essi non sono dunque considerati ai fini della presente relazione.

1. Reclami sugli addebiti

Allegato 2 — Delibera n. 23/23/CONS

Indicatori	Obiettivo 2025	1° Semestre	2° Semestre	Consuntivo 2025
Servizi post-pagati — percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	≤ 3%	N.D.	N.D.	3%
Servizi pre-pagati — rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione	≤ 3%	N.D.	N.D.	3%

Definizione

Nel caso di servizi post-pagati, la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Nel caso di servizi pre-pagati, 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

- 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 dall'operatore;
- Things Mobile S.r.l. opera con un modello di servizio prepagato (la ricarica del credito precede l'utilizzo dei servizi); la riga "servizi post-pagati" si riferisce ai reclami relativi alle fatture di vendita emesse a fronte delle ricariche, documento fiscale comunque generato anche in regime prepagato, e non implica l'offerta di servizi in abbonamento;
- il dato di consuntivo per il 1° e il 2° semestre non risulta disponibile nei moduli elettronici trasmessi; il dato di consuntivo annuale 2025 (3% per entrambe le definizioni), in linea con l'obiettivo fissato, è stato rilevato nel modello elettronico relativo all'intero anno.

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

2. Accuratezza della fatturazione

Allegato 3 — Delibera n. 23/23/CONS

Indicatori	Obiettivo 2025	1° Semestre	2° Semestre	Consuntivo 2025
Servizi post-pagati — rapporto tra il numero di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate (che generano riaccredito o nota di credito) e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	≤ 2%	N.D.	N.D.	2%

Definizione

Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito, rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Note

- al numeratore si considerano tutti i reclami fondati per i quali è stato emesso un riaccredito o una nota di credito, ricevuti nel periodo di rilevazione;
- al denominatore si considerano tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione;
- Things Mobile S.r.l. opera con un modello di servizio prepagato; l'indicatore si riferisce alle fatture di vendita emesse a fronte delle ricariche di credito, documento fiscale comunque generato anche in regime prepagato;
- il dato di consuntivo per il 1° e il 2° semestre non risulta disponibile nei moduli elettronici trasmessi; il dato di consuntivo annuale 2025 (2%), in linea con l'obiettivo fissato, è stato rilevato nel modello elettronico relativo all'intero anno.

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

3. Tempo di attivazione del servizio

Allegato 4 — Delibera n. 23/23/CONS

Indicatori	Obiettivo 2025	1° Semestre	2° Semestre	Consuntivo 2025
Servizi pre-pagati — percentile 95% del tempo di fornitura (ore)	≤ 48 ore	48 ore	48 ore	48 ore
Servizi pre-pagati — percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	≥ 90%	90%	90%	90%
Servizi post-pagati — percentile 95% del tempo di fornitura (ore)	≤ 24 ore	24 ore	24 ore	24 ore
Servizi post-pagati — percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	≥ 90%	90%	90%	90%

Definizione

Tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e il momento in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Note

- sono considerati validi tutti gli ordini ricevuti da Things Mobile ed effettuati direttamente dall'utente o tramite dealer;
- Things Mobile S.r.l. opera con un modello di servizio prepagato; la distinzione pre-pagati/post-pagati richiesta dal modello ministeriale è riferita alla tipologia di attivazione/ordine e non implica l'offerta di servizi in abbonamento;
- i valori risultano costanti e in linea con l'obiettivo in entrambi i semestri del 2025.

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Legenda

→ N.D. = Non disponibile (dato non compilato nei moduli elettronici trasmessi dall'operatore per il periodo di riferimento)