



OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI MOBILI E PERSONALI PER L'ANNO 2016

| Indicatore | Misura | Obiettivo 2016 |
|--|--|-------------------|
| Tempo di rinnovo del credito | Percentile 95% del tempo di ricarica | 3 minuti |
| Reclami sugli addebiti | Servizio post-pagato Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo | 1,2 % |
| | Servizio pre-pagato Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo | 1,2 % |
| Accuratezza della fatturazione | Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo di rilevazione e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | 1,1 % |
| Tempo di attivazione del servizio voce | Servizio pre-pagato Percentile 95% del tempo di fornitura | 18 minuti |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | 97,0 % |
| | Servizio post-pagato Percentile 95% del tempo di fornitura | 150 minuti |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | 97,0 % |
| 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 | 99,0 % |
| | Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine | 99,0 % |
| | Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine (indicatore combinato GSM-UMTS) | 99,0 % |
| 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 | 98,2 % |
| | Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione | 99,0 % |
| | Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione (indicatore combinato GSM-UMTS) | 98,5 % |
| Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS | Percentuale di SMS presi in carico dal centro SMS rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al centro SMS | 99,0 % |
| Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo | Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo | 10 secondi |
| 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 | 95,0 % |