

## Indicatori di Qualità per la Telefonia Mobile - I semestre 2009

Nome Indicatore	RIF delibera 104/05/CSP MOBILE	Valore Obiettivo 2009	Consuntivo I semestre 2009	Note	OSSERVAZIONI
Tempo di attivazione del servizio voce	All 1	95% delle attivazioni: entro <b>11</b> ore solari	1h e 41 min	Pre-pagato e post-pagato (escluso MNP)	
		<b>99%</b> delle attivazioni completate entro tempo max contrattualmente previsto	99,70%	Pre-pagato e post-pagato (escluso MNP)	
Tempo di rinnovo del credito	All 2	95% delle ricariche entro <b>1</b> minuto	100,0%	Pre-pagato	Il dato è calcolato su base statistica nel giorno di massimo traffico di ricariche (Lunedì) . Tale dato non tiene conto dei tempi di latenza sui sistemi componenti la catena di ricarica (Eps, PPAS, IVR, SDP).
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	All 3	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere all'operatore umano: 90% delle chiamate entro i 75 secondi	91,5% entro 75 sec.	Pre-pagato e post-pagato	
		Tempo di risposta dell'operatore umano (da scelta su IVR a risposta dell'operatore)		Pre-pagato e post-pagato	
		a) tempo medio di risposta = <b>45</b> secondi b) <b>60%</b> di chiamate con tempo di risposta minore di 20 secondi	31,74 sec. 66,80%		
Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	All 4	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: <b>8</b> secondi	1,19 sec.		
		Percentuale di chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 secondi: <b>85%</b>	97,29%		
Reclami sugli addebiti	All 5	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: <b>4%</b>	2,23%	Post-pagato	Sui post pagati non è per ora possibile separare i reclami tra fisso/mobile quindi si riporta a titolo precauzionale lo stesso valore del fisso
		Percentuale di reclami sugli addebiti rispetto al numero medio di SIM attive nel periodo: <b>1,27 %</b>	0,09%	Pre-pagato	
Accuratezza della fatturazione	All 6	<b>1,20%</b>	0,82%	Post-pagato	
Accessibilità al servizio GSM	All 7	Accessibilità su canali voce/traffico dati a circuito <b>&gt; 98,5%</b>	99,31%		
		Accessibilità su canali traffico dati a pacchetto <b>&gt; 98%</b>	98,43%		
Probabilità di mantenimento della connessione	All 8	Connessioni voce correttamente terminate <b>&gt; 98,4%</b>	98,84%		
Probabilità di trasferimento degli sms al centro SMSC	All 9	<b>95 %</b> di sms ricevuti da SMSC rispetto a quelli inviati dall'utenza	99,40%		