

Nome Indicatore	RIF delibera 104/05	Obbligatorio o Facoltativo	Valore Obiettivo 2008	Consuntivo I semestre 2008	Note	OSSERVAZIONI
Tempo di attivazione del servizio voce	All 1	Obbligatorio	95% delle attivazioni: entro 11 ore solari	2h 17 min	pre-pagato e post-pagato (escluso MNP)	
		Obbligatorio	99% delle attivazioni completate entro tempo max contrattualmente previsto	99,89%	pre-pagato e post-pagato (escluso MNP)	
Tempo di rinnovo del credito	All 2	Obbligatorio	95% delle ricariche entro 3 minuti	99,0%	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 componeti la catena di ricarica (Eps, PPAS, IVR, SDP). Non esiste attualmente la possibilità di avere un aggregato su base semestrale del dato relativo al traffico delle
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	All 3	Obbligatorio	tempo minimo di navigazione su IVR per accedere all'operatore umano = 70 secondi (da fine selezione)	64	pre-pagato e post-pagato	Il benvenuto (NON INTERROMPIBILE) + il tappetino musicale dura 10 secondi. La scelta dei mondi (MOBILE CONSUMER INTERNET - INTERROMPIBILE) dura 12 Il Menu di primo livello mobile dura 42 secondi (INTERROMPIBILE)
		Obbligatorio	Tempo di risposta dell'operatore umano (da scelta su IVR a risposta dell'operatore)		pre-pagato e post-pagato	
			a) tempo medio di risposta = 45 secondi	34,04		
b) 60% di chiamate con tempo di risposta minore di 20 secondi	66,63%					
Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	All 4	Obbligatorio	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 10 secondi	1,11%		
		Obbligatorio	Percentuale di chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 secondi: 80%	97,49%		
Reclami sugli addebiti	All 5	Obbligatorio	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 49%	3,20%	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
		Obbligatorio	Percentuale di reclami sugli addebiti rispetto al numero medio di SIM attive nel periodo: 1,27 %	0,16%	pre-pagato	
Accuratezza della fatturazione	All 6	Obbligatorio	2,20%	1,17%	post-pagato	
Accessibilità al servizio GSM	All 7	Obbligatorio	accessibilità su canali voce/traffico dati a circuito > 98%	99,32%		
		Obbligatorio	accessibilità su canali traffico dati a pacchetto > 98%	98,59%		
Probabilità di mantenimento della connessione	All 8	Obbligatorio	connessioni voce correttamente terminate > 98,1%	98,74%		
Probabilità di trasferimento degli sms al centro SMSC	All 9	Obbligatorio	95 % di sms ricevuti da SMSC rispetto a quelli inviati dall'utenza	99,40%		