

<p>tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano.</p> <p>Il tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.</p>	<p>a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 45 secondi</p> <p>b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 60%</p>	<p>24,55 sec</p> <p>65,8%</p>
<p>Allegato 4 alla delibera 104/05/CSP "Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi": Il periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.</p>	<p>a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 8 secondi</p> <p>b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 85%</p>	<p>1,84 sec</p> <p>95,82%</p>
<p>Allegato 5 alla delibera 104/05/CSP <i>"Reclami sugli addebiti":</i></p>		
<p>• Servizi post-pagati la percentuale di fatture per cui l'utente ha</p>	<p>4%</p>	

<p>condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati a commutazione di pacchetto venga soddisfatta dalla rete.</p>		<p>99,10%</p>
<p>Allegato 8 alla delibera 104/05/CSP “Probabilità di mantenimento della connessione”: La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.</p>	<p>➤ 98.60%</p>	<p>98,94%</p>
<p>Allegato 9 alla delibera 104/05/CSP “Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS”: La probabilità che un messaggio SMS inviato dall’utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC).</p>	<p>➤ 97.50%</p>	<p>99,968%</p>