

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE MOBILE PER L'ANNO 2013

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore Obiettivo 2013
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VOCE	Servizio pre-pagato	Percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	1,3 ore
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96,80
	Servizio post-pagato	Percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	1,3 ore
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96,80
TEMPO DI RINNOVO DEL CREDITO	Servizio pre-pagato	Percentile 95% del tempo di ricarica	minuti	14,5
TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI	Servizi pre-pagati e post-pagati	Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano"	secondi	90
		Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	45
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	55
TASSO DI RISOLUZIONE DEI RECLAMI	Servizi pre-pagati e post-pagati	Percentuale di reclami per i quali vengono registrate un numero di chiamate > 1 prima della loro chiusura	%	5
RECLAMI SUGLI ADDEBITI	Servizio pre-pagato	Rapporto tra il numero di reclami riguardanti addebiti su SIM PosteMobile ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM/USIM PosteMobile attive nello stesso periodo	%	0,5
	Servizio post-pagato	Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo di rilevazione considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	3,0
ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE	Servizio post-pagato	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 od una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	%	2,0
ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO VOCE	Servizi voce	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	%	98,7
		Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	%	98,7
		Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste. (indicatore combinato GSM-UMTS)	%	98,7
PROBABILITA' DI MANTENIMENTO DELLA CONNESSIONE VOCE	Servizi voce	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	%	98,1
		Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	%	98,1
		Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.	%	98,1
PROBABILITA' DI TRASFERIMENTO DEGLI SMS AL CENTRO SMS	Servizi sms	Percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMS-C.	%	98,5
TEMPO DI CONSEGNA DELL'SMS AL PRIMO TENTATIVO	Servizi sms	Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione	sec	8
ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO DATI A COMMUTAZIONE DI PACCHETTO SU RETI GSM	Servizi dati a commutazione di pacchetto su reti GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore andate a buon fine.	%	98,5