

| Denominazione indicatore | servizi cui si applica | Misura | Unità di misura | Valore rilevato | |
|---|----------------------------------|--|---|-----------------|----|
| Tempo di attivazione del servizio | servizi pre-pagati | percentuale 95% del tempo di fornitura | ore | 48 | |
| | | percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 90 | |
| | servizi post-pagati | percentile 95% del tempo di fornitura | ore | 24 | |
| | | percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 90 | |
| Tempo di rinnovo del credito | servizi pre-pagati | percentuale 95% del tempo di ricarica | minuti | 30 | |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore | servizi pre - pagati | Definizione 1): tempo minimo di navigazione per accedere alla opzione "operatore umano". | Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" | sec | 15 |
| | | Definizione 2): tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione, da parte dell'utente, della scelta che | tempo medio di risposta alle chiamate entranti | sec | 45 |
| | | Definizione 3): Tempo totale di risposta dell'operatore umano. FACOLTATIVA | percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec. | % | 60 |
| | | | tempo medio di risposta alle chiamate entranti | sec | |
| | | | percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec. | % | |
| | | | | | |
| | servizi post - pagati | Definizione 1): tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano". | Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla opzione "operatore umano" | sec | 15 |
| | | Definizione 2): tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione, da parte dell'utente, della opzione di | tempo medio di risposta alle chiamate entranti | sec | 45 |
| | | Definizione 3): Tempo totale di risposta dell'operatore umano. FACOLTATIVA | percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec. | % | 60 |
| | | | tempo medio di risposta alle chiamate entranti | sec | |
| | | | percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec. | % | |
| | | | | | |
| Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi | servizi di consultazione elenchi | tempo medio di risposta alle chiamate entranti | sec | 45 | |
| | | percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | % | 60 | |

| | | | | | |
|--|---|--|---|---|----|
| Reclami sugli addebiti | <u>Definizione 1</u>): percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo | servizi post-pagati | rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo | % | 3 |
| | <u>Definizione 2</u>): rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione | servizi pre-pagati | rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti nel periodo di rilevazione considerato ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo | % | 3 |
| Accuratezza della fatturazione | | servizi post-pagati | rapporto tra numero di fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni 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 ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo | % | 2 |
| Accessibilità al servizio GSM | <u>Definizione 1</u>): | servizi voce e dati a commutazione di circuito | percentuale di richieste di instaurazione di una connessione, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine, valutate sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co.1, lett. b). | % | 98 |
| | <u>Definizione 2</u>): | servizi dati a commutazione di pacchetto | rapporto tra il numero di tentativi di connessione andati a buon fine e il numero totale dei tentativi di connessione, valutati sulla base di quanto previsto dall'art.5, co. 1, lett. b) | % | 98 |
| Probabilità di mantenimento della connessione | | servizi voce | percentuale delle connessioni instaurate terminate con successo sulla rete GSM o sulla rete UMTS e passate su quella GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta del chiamante o del chiamato di uno dei terminali, valutata sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co. 1, lett. b). | % | 98 |
| Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS | | servizi mobili SMS | percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal SMSC rispetto a quelli inviati dall'utenza, valutata sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co. 1, lett. b). | % | 98 |

Obiettivi Qualità 2021