

Obiettivi Indicatori di qualità del servizio Full MNVO di cui alla Delibere n.ri 580/15/CONS, 154/12/CONS e 79/09/CSP per l'Anno 2021

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore Obiettivo 2021
Tempo di attivazione del servizio voce	Percentile 95% del tempo di fornitura	ore	27
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100%
Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di ricarica	minuti	0,02
Reclami sugli addebiti	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/SIM attive nello stesso periodo	%	0,5%
Accessibilità al servizio 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.	%	99%
	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.	%	99%
	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)	%	99%
Probabilità di mantenimento della connessione 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.	%	99%
	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.	%	99%
	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.	%	99%
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS*	Percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMS-C.	%	98%
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione	sec	60
Accessibilità al servizio 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%
Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	15
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore	a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	30
	b) Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	70%
Tasso di risoluzione dei reclami	Percentuale	%	99%