

**QUALITA' DEI SERVIZI**  
**Resoconto sui risultati delle misure di qualità - anno 2011**

**QoS - Resoconto annuale 2011**

- Con riferimento alla Delibera n. 104/05/CSP, e alla Delibera n. 79/09/CSP, H3G ha effettuato le misurazioni in relazione agli obiettivi di qualità fissati per l'anno 2010
- A tal fine H3G pubblica le informazioni relative alle prestazioni di base offerte agli utenti finali con i servizi di comunicazioni mobili e personali secondo il modello di cui all'allegato 10 alla sopra citata Delibera
- In linea generale i risultati evidenziano il raggiungimento di elevati livelli di qualità

Indicatore	Valore obiettivo 2011	Valore misurato (2011)
Tempo di attivazione del servizio voce (Allegato 1 Delibera n.104/05/CSP )	Misure: a) 20 ore b) 95%	Misure (pre-pagati): a) 24,6 minuti b) 99,8% Misure (post-pagati): a) 23,3 minuti b) 99,7 %
Tempo di rinnovo del credito (Allegato 2 Delibera n.104/05/CSP)	Misure: 15 min	Misure: 12,7 min
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore (Allegato 3 Delibera n.104/05/CSP, Allegato A Delibera n.79/09/CSP)	Misure: Definizione 1) - Tempo di navigazione 100 sec Definizione 2) - Tempo di attesa a) 29 sec b) 65%	Misure: Definizione 1) - Tempo di navigazione 96 sec Definizione 2) - Tempo di attesa a) 29 sec b) 70 %
Reclamo sugli addebiti (Allegato 5 Delibera n.104/05/CSP)	Misure: Definizione 1) 1,8% Definizione 2) 0,8%	Misure: Definizione 1) 1,34% Definizione 2) 0,24%
Tasso di risoluzione dei reclami (Allegato A Delibera n.79/09/CSP)	Misure: 70%	Misure: 73%
Accuratezza della fatturazione (Allegato 6 Delibera n.104/05/CSP)	Misure: 2,8%	Misure: 0,79%

Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 9 Delibera n.104/05/CSP)	Misure: 96%	Misure: 97.13%
-----------------------------------------------------------------------------------------	----------------	-------------------

### QoS - Informazioni relative alle prestazioni di base offerte agli utenti finali

Informazioni relative alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di comunicazioni mobili e personali		
Prestazioni fornite con l'offerta di base	SINO	Note
Raggiungibilità delle numerazioni per servizi a tariffazione speciale	X	Ulteriori informazioni disponibili all'indirizzo <a href="http://www.tre.it/3foryou/PianiTariffari/Numerispeciali/index_ITA_HTML.htm">http://www.tre.it/3foryou/PianiTariffari/Numerispeciali/index_ITA_HTML.htm</a>
Assistenza telefonica	X	Servizio offerto 24 ore su 24. Numerazioni 133 e 139 gratuite da rete 3 e da rete Telecom Italia.
Copertura per le diverse tecnologie	X	Copertura UMTS e HSDPA. Sono previsti per l'utente tre canali di accesso alle informazioni di copertura e cioè: - il Customer Care, - il sito WEB ( <a href="http://www.tre.it/assistenza/prodotti-e-servizi/copertura">http://www.tre.it/assistenza/prodotti-e-servizi/copertura</a> ), - il portale accessibile dal terminale mobile. L'informazione è data a livello geografico di comune; a livello regionale sono anche disponibili mappe di diverso colore per indicare la copertura 3 nelle diverse tecnologie.
Velocità massima di cifra nella trasmissione dati	X	UMTS: 384 kbit/sec HSDPA: 7.2 Mbit/sec (velocità di picco download supportata in rete); 1.4 Mbit/sec (velocità di picco upload supportata in rete) HSDPA evoluto: 42.4 Mbit/sec (velocità di picco download supportata in rete); 5.7 Mbit/sec (velocità di picco upload supportata in rete)

### QoS - Pubblicazioni su sito web

- Carta dei Servizi
- Informazioni relative alle prestazioni di base offerte agli utenti finali con i servizi di comunicazioni mobili e personali secondo il modello di cui all'allegato 10 alla Delibera 104/05/CSP

- Relazione anno 2011

.... tutto disponibile on line su [www.tre.it](http://www.tre.it) nella sezione Assistenza - Strumenti utili - Documenti - Carta servizi