

**QUALITA' DEI SERVIZI**  
**Resoconto sui risultati delle misure di qualità - I semestre 2016**

**QoS - Resoconto I semestre 2016**

Con riferimento alla Delibera n. 154/12/Cons, ed alla Delibera 79/09/CSP, si riporta il confronto tra i valori obiettivo definiti da 3 per l'anno 2016 ed i corrispondenti valori misurati nel primo semestre nel corrente anno.

<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo 2016</b>	<b>Valore misurato (I semestre 2016)</b>
Tempo di attivazione del servizio voce (Delibera n.154/12/CONS)	a) percentile 95% b) tempo massimo: 20 ore	Misure (pre-pagati): a) 87 sec b) 99,9% Misure (post-pagati): a) 81 sec b) 99,9 %
Tempo di rinnovo del credito (Delibera n.154/12/CONS)	15 min	Misure: 2,62 min
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore (Delibera n.154/12/CONS)	Definizione 1) – Tempo di navigazione Media 100 sec Definizione 2) – Tempo di attesa a) media 45 sec b) 55% entro 20 secondi	Misure: Definizione 1) – Tempo di navigazione Media 74 sec Definizione 2) – Tempo di attesa a) 46 sec b) 59 %
Tasso di risoluzione dei reclami (Delibera n.79/09/CSP)	-	Misure: 78%
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Delibera n.154/12/CONS)	Media nazionale: 96%	Misure: 99,4%
Accessibilità al servizio UMTS (Delibera n.154/12/CONS)	Media nazionale: 98%	Misure: 99,8%
Probabilità di mantenimento della connessione voce (Delibera n.154/12/CONS)	Media nazionale: 98%	Misure: 99,4%
Tempo medio di consegna degli SMS (Delibera n.154/12/CONS)	Media nazionale: 16 sec	Misure: 2,80 sec