



## Allegato 1 - Indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n.104/05/CSP adottati da 3 per l'anno 2012

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n.104/05/CSP, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2011

Indicatore	Valore obiettivo
<p>Tempo di attivazione del servizio voce (allegato 1 Delibera n.104/05/CSP ); <b>Definizione dell'indicatore:</b> il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. <b>Misure:</b> a) Percentile 95% del tempo di fornitura b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto <b>Unità di misura:</b> per la misura a) ore per la misura b) valore percentuale</p>	<b>Misure:</b> a) <b>20 ore</b> b) <b>95%</b>
<p>Tempo di rinnovo del credito (Allegato 2 Delibera n.104/05/CSP); <b>Definizione dell'indicatore:</b> il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente. <b>Misure:</b> Percentile 95% del tempo di ricarica <b>Unità di misura:</b> minuti</p>	<b>Misure:</b> <b>15 min</b>
<p>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore (Allegato 3 Delibera n.104/05/CSP); <b>Definizione dell'indicatore:</b> 1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano; 2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto; <b>Misure:</b> Definizione 1) media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" ossia media, effettuata sulle rilevazioni del semestre, dei tempi minimi che intercorrono tra l'istante di accesso all'IVR e quello in cui l'utente è informato del codice dell'opzione "operatore" (la cui scelta consente cioè di parlare direttamente con un operatore umano) ed è consentita la sua selezione. La misurazione è effettuata includendo anche la somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR. Qualora un operatore abbia più numeri di assistenza o associati ad uno stesso numero diversi IVR strutturati in maniera differente si deve effettuare la media dei tempi minimi pesata sulla base delle chiamate terminate sull'operatore umano di ciascun numero di assistenza ovvero su ciascun diverso IVR. Solo nel caso in cui non sia utilizzato un IVR per alcun tipo di chiamata entrante, il valore rilevato si ritiene pari a zero. Definizione 2) a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi <b>Unità di misura:</b> Definizioni 1), 2) misura a) secondi Definizione 2) misure b) valore percentuale</p>	<b>Misure:</b> Definizione 1) <b>100 sec</b> Definizione 2) a) <b>29 sec</b> b) <b>65%</b>
<p>Reclamo sugli addebiti (Allegato 5 Delibera n.104/05/CSP ); <b>Definizione dell'indicatore:</b> 1) nel caso di servizi post-pagati, la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo; 2) nel caso di servizi pre-pagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione. <b>Misura:</b> Definizione 1): rapporto tra il 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 di fatture emesse nello stesso periodo. Definizione 2): rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo. <b>Unità di misura:</b> valore percentuale</p>	<b>Misura:</b> Definizione 1) <b>1,8%</b> Definizione 2) <b>0,8%</b>
<p>Accuratezza della fatturazione (Allegato 6 Delibera n.104/05/CSP);</p>	<b>Misura:</b> <b>2,80%</b>

<p><b>Definizione dell'indicatore:</b> La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p><b>Misura:</b> Rapporto tra il numero delle 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 o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p>N.B. La percentuale è calcolata considerando tutte le fatture oggetto di contestazione fondata per le quali il riaccredito al cliente è avvenuto nel periodo di riferimento, indipendentemente dal periodo a cui si riferiscono le fatture errate, rapportate al numero di fatture emesse nel periodo considerato</p> <p><b>Unità di misura:</b> Valore percentuale</p>	
<p>Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 9 Delibera n.104/05/CSP)</p> <p><b>Definizione dell'indicatore:</b> la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC).</p> <p><b>Misure:</b> la percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal SMSC rispetto a quelli inviati dall'utenza, valutata sulla base di quanto previsto dall'art.5, comma 1, lettera b).</p> <p><b>Unità di misura:</b> percentuale</p>	<p><b>Misure: 96%</b></p>