

QUALITA' DEI SERVIZI
Resoconto sui risultati delle misure di qualità - Il semestre 2012

QoS - Resoconto Il semestre 2012

- Con riferimento alla Delibera n. 154/12/CSP, ed alla Delibera 79/09/CSP, si riporta il confronto tra i valori obiettivo definiti da 3 per l'anno 2012 ed i corrispondenti valori misurati nel secondo semestre nel corrente anno.
- In generale, i valori misurati nel secondo semestre 2012 evidenziano per tutti gli indicatori il raggiungimento di livelli di qualità elevati.

Indicatore	Valore obiettivo 2012	Valore misurato (II semestre 2012)
Tempo di attivazione del servizio voce	a) 20 ore b) 95% entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Misure (pre-pagati): a) 46,73 minuti b) 99,9% Misure (post-pagati): a) 31,1 minuti b) 99,9 %
Tempo di rinnovo del credito	15 min	Misure: 6,53 min
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore	1) - Tempo di navigazione 100 sec 2) - Tempo di attesa a) 29 sec b) 65% sotto i 20 sec	Misure: 1) - Tempo di navigazione 60 sec 2) - Tempo di attesa a) 51 sec b) 56 % sotto i 20 sec
Tasso di risoluzione dei reclami	70%	Misure: 77%
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	96%	Misure: 98.6%