

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

QoS - Resoconto annuale 2012

- Con riferimento alla Delibera n. 154/12/CONS, e alla Delibera n. 79/09/CSP, H3G ha effettuato le misurazioni in relazione agli obiettivi di qualità fissati per l'anno 2012
- A tal fine H3G pubblica le informazioni relative alle prestazioni di base offerte agli utenti finali con i servizi di comunicazioni mobili
- In linea generale i risultati evidenziano il raggiungimento di elevati livelli di qualità

Indicatore	Valore obiettivo 2012	Valore misurato (2012)
Tempo di attivazione del servizio voce	a) 20 ore b) 95% entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Misure (pre-pagati): a) 45,84 minuti b) 99,9% Misure (post-pagati): a) 34,61 minuti b) 99,8 %
Tempo di rinnovo del credito	15 min	Misure: 9,8 min
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore	Tempo di navigazione 100 sec Tempo di attesa a) 29 sec b) 65% sotto i 20 sec	Misure: Tempo di navigazione 62 sec Tempo di attesa a) 42 sec b) 60 % sotto i 20 sec
Reclamo sugli addebiti	Tasso di reclamo per fattura 1,8% Tasso di reclamo per SIM 0,8%	Misure: Tasso di reclamo per fattura 1,6% Tasso di reclamo per SIM 0,66%
Tasso di risoluzione dei reclami	70%	Misure: 76%
Accuratezza della fatturazione	Tasso di contestazione per fattura 2,8%	Misure: Tasso di contestazione per fattura 0,66%
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	96%	Misure: 99.02%