

QUALITA' DEI SERVIZI
Resoconto sui risultati delle misure di qualità - anno 2015

QoS - Consuntivo 2015

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 2015 ed i corrispondenti valori misurati nell'anno.

Indicatore	Valore obiettivo 2015	Valore misurato (2015)
Tempo di attivazione del servizio voce	a) 20 ore b) 95% entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Misure (pre-pagati): a) 84 minuti b) 99,6% Misure (post-pagati): a) 85 minuti b) 99,3 %
Tempo di rinnovo del credito	15 min	Misure: 3,06 min
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore	Tempo di navigazione Media 100 sec Tempo di attesa a) media 45 sec b) 55% entro 20 secondi	Misure: Tempo di navigazione Media 73 sec Tempo di attesa a) 45 sec b) 57% entro 20 secondi
Reclamo sugli addebiti	Tasso di reclamo per fattura 1,8% Tasso di reclamo per SIM 1,0%	Misure: Tasso di reclamo per fattura 1,68% Tasso di reclamo per SIM: 0,43%
Tasso di risoluzione dei reclami	-	Misure: 75%
Accuratezza della fatturazione	Tasso di contestazione per fattura 2,8%	Misure: 1,07%
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	Media nazionale: 96%	Misure: 99,6%
Accessibilità al servizio UMTS	Su rete H3G: 98%	Misure: 99,75%
Probabilità di mantenimento della connessione voce	Su rete H3G: 98%	Misure: 99,6%
Tempo medio di consegna degli SMS	Da origine a destinazione: 16 sec	Misure: 3,79 sec