

QUALITA' DEI SERVIZI
Resoconto sui risultati delle misure di qualità - anno 2013

QoS - Resoconto annuale 2013

- 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 2013

Indicatore	Valore obiettivo 2013	Valore misurato (2013)
Tempo di attivazione del servizio voce	a) 20 ore b) 95% entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Misure (pre-pagati): a) 25,43 minuti b) 99,9% Misure (post-pagati): a) 41,43 minuti b) 99,9 %
Tempo di rinnovo del credito	15 min	Misure: 5,99 min
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore	Tempo di navigazione 100 sec Tempo di attesa a) 45 sec b) 55% sotto i 20 sec	Misure: Tempo di navigazione 53 sec Tempo di attesa a) 36 sec b) 67 % 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 1,3% Tasso di reclamo per SIM 0,88%
Tasso di risoluzione dei reclami	70%	Misure: 81%
Accuratezza della fatturazione	Tasso di contestazione per fattura 2,8%	Misure: Tasso di contestazione per fattura 0,84%
Accessibilità al servizio	Probabilità	Misure: 99,71%

UMTS	disponibilità rete: 98%	
Probabilità mantenimento connessione voce UMTS	Su rete H3G: 98%	Misure: 99,14%
Tempo medio di consegna SMS	Da origine a destinazione	Misure: 3,91 sec
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	96%	Misure: 99.36%