

**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

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

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