

QUALITA' DEI SERVIZI

Resoconto sui risultati delle misure di qualità - I semestre 2012

QoS - Resoconto I semestre 2012

- 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 2012 ed i corrispondenti valori misurati nel primo semestre nel corrente anno.
- **In generale, i valori misurati nel primo semestre 2012 evidenziano per tutti gli indicatori il raggiungimento di livelli di qualità elevati.**

Indicatore	Valore obiettivo 2012	Valore misurato (I semestre 2012)
Tempo di attivazione del servizio voce (Delibera n.154/12/CONS)	Misure: a) 20 ore b) 95%	Misure (pre-pagati): a) 44,5 minuti b) 99,9% Misure (post-pagati): a) 39,2 minuti b) 99,8 %
Tempo di rinnovo del credito (Delibera n.154/12/CONS)	Misure: 15 min	Misure: 12,5 min
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore (Delibera n.154/12/CONS)	Misure: Definizione 1) – Tempo di navigazione 100 sec Definizione 2) – Tempo di attesa a) 29 sec b) 65%	Misure: Definizione 1) – Tempo di navigazione 65 sec Definizione 2) – Tempo di attesa a) 31 sec b) 66%
Tasso di risoluzione dei reclami (Delibera n.79/09/CSP)	Misure: 70%	Misure: 76%
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Delibera n.154/12/CONS)	Misure: 96%	Misure: 98.85%