

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

QoS - Resoconto II semestre 2013

- Con riferimento alla Delibera n. 154/12/CSP, 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 secondo semestre nel corrente anno.

Indicatore	Valore obiettivo 2013	Valore misurato (II semestre 2013)
Tempo di attivazione del servizio voce	a) 20 ore b) 95% entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Misure (pre-pagati): a) 12,17 minuti b) 99,9% Misure (post-pagati): a) 37,61 minuti b) 99,9 %
Tempo di rinnovo del credito	15 min	Misure: 5,2 min
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore	1) - Tempo di navigazione 100 sec 2) - Tempo di attesa a) 45 sec b) 55% sotto i 20 sec	Misure: 1) - Tempo di navigazione 52 sec 2) - Tempo di attesa a) 27 sec b) 70 % sotto i 20 sec
Tasso di risoluzione dei reclami	70%	Misure: 78%
Accessibilità al servizio UMTS	Probabilità disponibilità rete: 98%	Misure: 99,73%
Probabilità mantenimento connessione voce UMTS	Su rete H3G: 98%	Misure: 99,11%
Tempo medio di consegna SMS	Da origine a destinazione	Misure: 3,91 sec
Probabilità di trasferimento		Misure:

degli SMS al centro SMS	96%	99,41%
-------------------------	------------	---------------