

QUALITA' DEI SERVIZI
Resoconto sui risultati delle misure di qualità - anno 2014

QoS - Consuntivo 2014

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 2014 ed i corrispondenti valori misurati nell'anno.

Indicatore	Valore obiettivo 2014	Valore misurato (2014)
Tempo di attivazione del servizio voce	a) 20 ore b) 95% entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Misure (pre-pagati): a) 111 minuti b) 99,9% Misure (post-pagati): a) 82 minuti b) 99,9 %
Tempo di rinnovo del credito	15 min	Misure: 4,29 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) 41 sec b) 60% 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 1,57% Tasso di reclamo per SIM: 0,78%
Tasso di risoluzione dei reclami	-	Misure: 78%
Accuratezza della fatturazione	Tasso di contestazione per fattura 2,8%	Misure: 1,85%
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	Media nazionale: 96%	Misure: 98,4%
Accessibilità al servizio UMTS	Su rete H3G: 98%	Misure: 99,7%
Probabilità di mantenimento della connessione voce	Su rete H3G: 98%	Misure: 99,4%
Tempo medio di consegna degli SMS	Da origine a destinazione: 16 sec	Misure: 4,15 sec