

QUALITA' DEI SERVIZI
Resoconto sui risultati delle misure di qualità - Il semestre 2012

QoS - Resoconto Il semestre 2012

- 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.
- **In generale, i valori misurati nel secondo semestre 2012 evidenziano per tutti gli indicatori il raggiungimento di livelli di qualità elevati.**

Indicatore	Valore obiettivo 2012	Valore misurato (II semestre 2012)
Tempo di attivazione del servizio voce	a) 20 ore b) 95% entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Misure (pre-pagati): a) 46,73 minuti b) 99,9% Misure (post-pagati): a) 31,1 minuti b) 99,9 %
Tempo di rinnovo del credito	15 min	Misure: 6,53 min
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore	1) - Tempo di navigazione 100 sec 2) - Tempo di attesa a) 29 sec b) 65% sotto i 20 sec	Misure: 1) - Tempo di navigazione 60 sec 2) - Tempo di attesa a) 51 sec b) 56 % sotto i 20 sec
Tasso di risoluzione dei reclami	70%	Misure: 77%
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	96%	Misure: 98.6%