



DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI (E RELATIVE MISURE) UTILIZZATI DA TELECOM ITALIA PER RILEVARE LA QUALITA' DEI PROPRI SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE

INDICATORE	DESCRIZIONE
Tempo di rinnovo del credito	E' il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra la registrazione da parte dell'operatore della richiesta di ricarica del credito e l'effettiva disponibilità del nuovo credito da parte del richiedente
Reclami sugli addebiti	Nel caso di <u>servizi post-pagati</u> : è la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato nell'anno di riferimento rispetto al numero di fatture emesse nello stesso anno Nel caso di <u>servizi pre-pagati</u> : è il rapporto tra il numero di reclami (riguardanti gli addebiti su carte prepagate) ricevuti nell'anno di riferimento e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso anno.
Accuratezza della fatturazione	E' la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nell'anno di riferimento
Tempo di attivazione del servizio voce	E' il tempo, misurato in ore oppure in minuti, che intercorre tra la registrazione dell'ordine da parte dell'operatore e la reale disponibilità del servizio voce da parte del richiedente
Accessibilità al servizio voce	E' la probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (l'indicatore è misurato sulla sola rete GSM, sulla sola rete UMTS e in combinazione su entrambe le reti)
Probabilità di mantenimento della connessione voce	E' la percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete (l'indicatore è misurato sulla sola rete GSM, sulla sola rete UMTS e in combinazione su entrambe le reti)
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	E' la probabilità che un messaggio SMS inviato dal cliente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	E' il tempo, misurato in secondi, di consegna di un sms al primo tentativo (il periodo di osservazione è fissato in un giorno a partire dall'invio del sms)
Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su rete GSM	E' la probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico dati sia soddisfatta dalla rete