



## OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE MOBILE PER L'ANNO 2011

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011
Tempo di attivazione del servizio voce	<b>Servizio pre-pagato</b> Percentile 95% del tempo di fornitura	0,3 ore
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97 %
	<b>Servizio post-pagato</b> Percentile 95% del tempo di fornitura	2,5 ore
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97 %
Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di ricarica	3 minuti
Reclami sugli addebiti	<b>Servizio post-pagato</b> Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo	1,4 %
	<b>Servizio pre-pagato</b> Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo	1,2 %
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo di rilevazione e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,2 %
Accessibilità al servizio GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce o dati a commutazione di circuito, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine	99 %
	Percentuale di tentativi di connessione dati a commutazione di pacchetto andati a buon fine	99 %
Probabilità di mantenimento della connessione voce	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM o instaurate sulla rete UMTS e passate su quella GSM, rilevate sulla propria rete e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione	98,2 %
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	Percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal centro SMS rispetto a quelli inviati dall'utenza	99 %