

OPERATORE: TELECOM ITALIA SPA

Anno di riferimento: 2011	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
		2° SEM.	X
		ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Tempo di attivazione del servizio	servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	ore	0,1
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
		servizi post-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	ore	0,2
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
S/A	Tempo di rinnovo del credito	servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di ricarica	minuti	1

OPERATORE:

TELECOM ITALIA SPA

Anno di riferimento: 2011

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.

2° SEM.

X

ANNO Intero

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (Servizio 119 - assistenza alla clientela residenziale di rete mobile)	pre - pagati	Definizione 1): tempo minimo di navigazione per accedere alla opzione "operatore umano".	sec	68	
			Definizione 2): tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione, da parte dell'utente, della scelta che consente di parlare con l'operatore umano.	sec	25	
			percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	%	78,5	
		servizi	Definizione 3): Tempo totale di risposta dell'operatore umano. FACOLTATIVA	sec		
			percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	%		
			Definizione 1): tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano".	sec	68	
			post - pagati	Definizione 2): tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione, da parte dell'utente, della opzione di scelta che consente di parlare con l'operatore umano.	sec	25
				percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	%	78,5
				tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	
			servizi	Definizione 3): Tempo totale di risposta dell'operatore umano. FACOLTATIVA	%	
				percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	%	
				tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	
	Definizione 1): tempo minimo di navigazione per accedere alla opzione "operatore umano".	2/5	Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano"	sec	32	

OPERATORE: **TELECOM ITALIA SPA**

Anno di riferimento: 2011	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
		2° SEM.	X
		ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (Servizio 191 - assistenza alla clientela business di rete fissa e di rete mobile)	pre - pagati	Definizione 2): tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione, da parte dell'utente, della scelta che consente di parlare con l'operatore umano.	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	55
				percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	%	58,9
		servizi	Definizione 3): Tempo totale di risposta dell'operatore umano. FACOLTATIVA	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	
				percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	%	
		pre - pagati	Definizione 1): tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano".	Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla opzione "operatore umano"	sec	32
		servizi	Definizione 2): tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione, da parte dell'utente, della opzione di scelta che consente di parlare con l'operatore umano.	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	55
				percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	%	58,9
			Definizione 3): Tempo totale di risposta dell'operatore umano. FACOLTATIVA	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	
				percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	%	

OPERATORE: **TELECOM ITALIA SPA**

Anno di riferimento: **2011**

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	X
ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi ⁽¹⁾		servizi di consultazione elenchi	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	
				percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	
A	Reclami sugli addebiti	<u>Definizione 1</u>): percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	servizi post-pagati	rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo	%	
		<u>Definizione 2</u>): rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione	servizi pre-pagati	rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti nel periodo di rilevazione considerato ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo	%	
A	Accuratezza della fatturazione		servizi post-pagati	rapporto tra numero di fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emessa nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	

OPERATORE: **TELECOM ITALIA SPA**

Anno di riferimento: 2011	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
		2° SEM.	X
		ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Accessibilità al servizio GSM	Definizione 1): servizi voce e dati a commutazione di circuito	percentuale di richieste di instaurazione di una connessione, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine, valutate sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co.1, lett. b).	%	99,45
		Definizione 2): servizi dati a commutazione di pacchetto	rapporto tra il numero di tentativi di connessione andati a buon fine e il numero totale dei tentativi di connessione, valutati sulla base di quanto previsto dall'art.5, co. 1, lett. b)	%	99,32
S/A	Probabilità di mantenimento della connessione	servizi voce	percentuale delle connessioni instaurate terminate con successo sulla rete GSM o sulla rete UMTS e passate su quella GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta del chiamante o del chiamato di uno dei terminali, valutata sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co. 1, lett. b).	%	98,71
S/A	Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	servizi mobili SMS	percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal SMSC rispetto a quelli inviati dall'utenza, valutata sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co. 1, lett. b).	%	99,80

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione; S/A = Semestrale ed annuale; A = Annuale

NOTE

(1) Questo indicatore non si applica perché sulla rete mobile di Telecom Italia non vi sono configurate numerazioni utilizzate per servizi di consultazione elenchi.