

## OBIETTIVI DI QUALITÀ PER IL SERVIZI MOBILE

| INDICATORE   | MISURA   | OBIETTIVO  |
|--|--|------------|
| Attivazione  | Percentile 95% tempo fornitura (1):  | 30 minuti  |
|  | Percentuale ordini evasi entro termine contrattuale:   | 95%        |
| Ricarica   | Percentile 95% tempo ricarica (2):   | 15 minuti  |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti       | Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"  | 75 secondi |
|  | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti   | 45 secondi |
|  | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi  | 55%        |
| Reclami sugli addebiti   | Rapporto tra numero reclami degli addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (pre-pagato)                              | 5%         |
| Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS                   | Percentuale di SMS effettivamente presi in carico dal centro SMS rispetto a quelli pervenuti ad esso   | 97%        |
| Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo                          | Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo   | 15 secondi |
| Probabilità di mantenimento della connessione voce                     | Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione | 98%        |
| Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su rete GSM | Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine   | 96%        |
| Accessibilità al servizio voce   | Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine   | 99%        |

(1) Per "Percentile 95% del tempo di fornitura" si intende il numero dei minuti entro cui è stato soddisfatto il 95% delle richieste

(2) Per "Percentile 95% del tempo di ricarica" si intende il numero dei minuti entro cui è stato soddisfatto il 95% delle richieste