

OBIETTIVI DI QUALITÀ NMOBILE PER L'ANNO 2019

| INDICATORE | MISURA | OBIETTIVO ANNUALE (2019) |
|--|--|--------------------------|
| | Servizio prepagato | |
| Tempo di attivazione del servizio voce | Percentile 95% del tempo di fornitura | 3 minuti |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | 98,00% |
| Tempo di rinnovo del credito | Percentile 95% del tempo di ricarica | 5 minuti |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti | Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" | 40 secondi |
| | Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti | 140 secondi |
| | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | 54,00% |
| Reclami sugli addebiti | Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio pre-pagato) | 5,00% |
| Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS | Percentuale di SMS effettivamente presi in carico dal centro SMS rispetto a quelli pervenuti ad esso | 98,5% |
| 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 | 98,20% |
| | Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate | 98,20% |

| | | |
|--|--|---------|
| | (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione | |
| | Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione (indicatore combinato GSM UMTS) | 98,20% |
| 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 | 95,00 % |
| 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 | 99,00% |
| | Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine | 99,00% |
| | Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine (indicatore combinato GSM-UMTS) | 99,00% |