

**QUALITA' DEI SERVIZI**  
**Resoconto sui risultati delle misure di qualità - II semestre 2014**

**QoS - Resoconto II semestre 2014**

Con riferimento alla Delibera n. 154/12/Cons, ed alla Delibera 79/09/CSP, si riporta il confronto tra i valori obiettivo definiti da 3 per l'anno 2014 ed i corrispondenti valori misurati nel secondo semestre del 2014.

<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo 2014</b>	<b>Valore misurato (I semestre 2014)</b>
Tempo di attivazione del servizio voce (Delibera n.154/12/CONS)	a) <b>percentile 95%</b> b) <b>tempo massimo: 20 ore</b>	<b>Misure (pre-pagati):</b> a) <b>83 minuti</b> b) <b>99,9%</b> <b>Misure (post-pagati):</b> a) <b>93 minuti</b> b) <b>99,9 %</b>
Tempo di rinnovo del credito (Delibera n.154/12/CONS)	<b>15 min</b>	<b>Misure: 2,24 min</b>
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore (Delibera n.154/12/CONS)	<b>Definizione 1) – Tempo di navigazione</b> <b>Media 100 sec</b> <b>Definizione 2) – Tempo di attesa</b> a) <b>media 45 sec</b> b) <b>55% entro 20 secondi</b>	<b>Misure:</b> <b>Definizione 1) – Tempo di navigazione</b> <b>Media 73 sec</b> <b>Definizione 2) – Tempo di attesa</b> a) <b>54 sec</b> b) <b>51%</b>
Tasso di risoluzione dei reclami (Delibera n.79/09/CSP)	-	<b>Misure: 73%</b>
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Delibera n.154/12/CONS)	<b>Media nazionale: 96%</b>	<b>Misure: 96,7%</b>
Accessibilità al servizio UMTS (Delibera n.154/12/CONS)	<b>Media nazionale: 98%</b>	<b>Misure: 99,7%</b>
Probabilità di mantenimento della connessione voce (Delibera n.154/12/CONS)	<b>Media nazionale: 98%</b>	<b>Misure: 99,5%</b>
Tempo medio di consegna degli SMS (Delibera n.154/12/CONS)	<b>Media nazionale: 16 sec</b>	<b>Misure: 4,13 sec</b>