

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della Dc

OPERATORE:

Anno di riferimento: 2020

Per.	Denominazione indicatore		servizi cui si applica
S/A	Tempo di rinnovo del credito (Allegato 1 delibera n.154/12/CONS)		servizi pre-pagati
S/A	Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi (Allegato 2 delibera n.154/12/CONS)		servizi di consultazione elenchi
A	Reclami sugli addebiti (Allegato 3 delibera n.154/12/CONS)	<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
		<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
A	Accuratezza della fatturazione (Allegato 4 delibera n.154/12/CONS)		servizi post-pagati
S/A	Tempo di attivazione del servizio voce (Allegato 5 delibera n.154/12/CONS)		servizi pre-pagati
			servizi post-pagati

S/A	Accessibilità al servizio voce (Allegato 6 delibera n.154/12/CONS)	Definizione 1):	servizi voce
		Definizione 2):	servizi voce
		Definizione 3):	servizi voce
S/A	Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 7 delibera n.154/12/CONS)	Definizione 1):	servizi voce
		Definizione 2):	servizi voce
		Definizione 3):	servizi voce
S/A	Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 8 delibera n.154/12/CONS)		servizi SMS
S/A	Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo (Allegato 9 delibera n.154/12/CONS)		servizi SMS

S/A	Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM (Allegato 10 delibera n.154/12/CONS)	servizi dati a commutazione di pacchetto su reti GSM
-----	--	--

**LEGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

delibera n. 154/12/CONS

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

Misura	Unità di misura	Valore rilevato	NOTE
percentile 95% del tempo di ricarica	minuti	6	Da riempire
tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	n.a.	Da riempire
percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	n.a.	Da riempire
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	%	n.a.	Non applicabile
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	%	n.a.	Non applicabile
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	%	n.a.	Non applicabile
percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	16	Da riempire
percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96,9	Da riempire
percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	n.a.	Non applicabile
percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.	Non applicabile

percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	%	99,82	Da riempire
percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	%	99,84	Da riempire
percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste. (indicatore combinato GSM-UMTS)	%	99,84	Da riempire
percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	%	99,1	Da riempire
percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	%	99,42	Da riempire
percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.	%	99,3	Da riempire
percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMS-C.	%	99,35	Da riempire
Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione	sec	8,5	Da riempire

Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore andate a buon fine.	%	99.90	Da file KPI sem. vodafone
--	---	-------	---------------------------