Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 104/05/CSP del 14 luglio 2005

OPERATORE: Vodafone Omnitel

Anno di riferimento: 2008

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	
ANNO Intero	x

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	3,25
				percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
			servizi post-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	ore	3,25
				percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
S/A	Tempo di rinnovo del credito		servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di ricarica	minuti	0,289354
S/A	Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Definizione 1): tempo minimo di navigazione per accedere alla opzione "operatore umano".	servizi pre - pagati	Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano"	sec	106
		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	30
				percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	%	67%
		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.	%	
		Definizione 1): tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano".	servizi post - pagati	Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla opzione "operatore umano"	sec	106
		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	30
				percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	%	67%
		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.	%	
S/A	Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi		servizi di consultazione elenchi	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	2
				percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	92%
A	Reclami sugli addebiti	Definizione 1): 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	%	0,37%
		Definizione 2): 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	%	0,01%
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	%	0,54%
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 prevsito dall'art. 5, co.1, lett. b).	%	99,73%
		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)	%	99,78%
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,	%	99,07%
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).	%	99,73%

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale