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

Vodafone Omnitel

OPERATORE:

1° SEM. 2° SEM. Anno di riferimento: 2008 Periodo di rilevazione dei dati: Χ ANNO Intero Unità di Valore servizi cui si Per. Denominazione indicatore Misura applica misura rilevato percentile 95% del tempo di fornitura 3,75 ore percentuale degli ordini validi completati servizi 100,00% pre-pagati entro il termine massimo % contrattualmente previsto S/A Tempo di attivazione del servizio percentile 95% del tempo di fornitura 3,75 ore servizi percentuale degli ordini validi completati post-pagati entro il termine massimo % 100,00% contrattualmente previsto servizi S/A Tempo di rinnovo del credito percentile 95% del tempo di ricarica 0,208333 minuti pre-pagati Media, pesata rispetto alla permanenza 100% Definizione 1): tempo minimo di di ciascun IVR nel semestre, dei tempi navigazione per accedere alla opzione entro sec minimi di accesso nell'IVR alla scelta pre - pagati 140sec "operatore umano". "operatore umano" tempo medio di risposta alle chiamate Definizione 2): tempo di risposta 34 sec entranti dell'operatore umano dopo la selezione, da parte dell'utente, della scelta che consente percentuale di chiamate entranti in cui il 64% servizi % di parlare con l'operatore umano. tempo di risposta è inferiore a 20 sec. tempo medio di risposta alle chiamate sec entranti Definizione 3): Tempo totale di risposta dell'operatore umano. FACOLTATIVA Tempo di risposta alle percentuale di chiamate entranti in cui il % chiamate ai servizi di tempo di risposta è inferiore a 20 sec. S/A assistenza clienti Media, pesata rispetto alla permanenza dell'operatore 100% <u>Definizione 1</u>): tempo minimo di di ciascun IVR nel semestre, dei tempi navigazione per accedere alla scelta entro sec minimi di accesso nell'IVR alla opzione servizi post-pagati 'operatore umano". 140sec "operatore umano" Definizione 2): tempo di risposta tempo medio di risposta alle chiamate 34 sec dell'operatore umano dopo la selezione, da entranti parte dell'utente, della opzione di scelta percentuale di chiamate entranti in cui il che consente di parlare con l'operatore 64% % tempo di risposta è inferiore a 20 sec. umano. tempo medio di risposta alle chiamate sec entranti Definizione 3): Tempo totale di risposta percentuale di chiamate entranti in cui il dell'operatore umano. FACOLTATIVA % tempo di risposta è inferiore a 20 sec. tempo medio di risposta alle chiamate 2 sec servizi di entranti S/A Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi consultazione percentuale di chiamate entranti in cui il 92% elenchi tempo di risposta è inferiore a 20 % secondi rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata Definizione 1): percentuale di fatture per cui servizi l'utente ha reclamato rispetto al numero di nella carta dei servizi) ricevuti nel % post-pagati fatture emesse nello stesso periodo periodo di rilevazione considerato e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo Reclami sugli addebiti rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile Definizione 2): rapporto tra il numero di riconosciuta dall'operatore e indicata reclami riguardanti gli addebiti ricevuti ed il servizi nella carta dei servizi) riguardanti gli % numero medio di SIM/USIM attive nel pre-pagati addebiti nel periodo di rilevazione periodo di rilevazione considerato ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo rapporto tra numero di fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un servizi Accuratezza della fatturazione riaccredito degli importi al cliente post-pagati mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emessa nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo percentuale di richieste di instaurazione servizi voce e di una connessione, originate o terminate nella rete dell'operatore, dati a 99,72% Definizione 1): andate a buon fine, valutate sulla base commutazione di circuito di quanto prevsito dall'art. 5, co.1, lett. b). S/A Accessibilità al servizio GSM rapporto tra il numero di tentativi di servizi dati a connessione andati a buon fine e il Definizione 2): 99,74% commutazione numero totale dei tentativi di % di pacchetto connessione, valutati sulla base di quanto previsto dall'art.5, co. 1, lett. b) percentuale delle connessioni instaurate terminate con successo sulla rete GSM o sulla rete UMTS e passate su quella GSM\_rilevate sulla 99,03% S/A Probabilità di mantenimento della connessione servizi voce propria rete e terminate dopo % l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta del chiamante o del

> <u>chiamato</u> di uno dei terminali, valutata <u>sulla base di quanto previsto dall'art. 5</u>, 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). 99,69%

%

servizi mobili

SMS

## LEGENDA

S/A

Per. = Periodicità della rilevazione

Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale