Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della Delibera n. 154/12/CONS

OPERATORE: Vodafone italia S.p.A.

Anno di riferimento: 2022

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	x
ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Tempo di rinnovo del credito (Allegato 1 delibera n.154/12/CONS)		servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di ricarica	minuti	0,183
S/A	Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi (Allegato 2 delibera n.154/12/CONS)		servizi di consultazione elenchi	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	
				percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	
A	Reclami sugli addebiti (Allegato 3 delibera n.154/12/CONS)	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	%	
		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	%	
A	Accuratezza della fatturazione (Allegato 4 delibera n.154/12/CONS)		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	%	
S/A	Tempo di attivazione del servizio voce (Allegato 5 delibera n.154/12/CONS)		servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	1
				percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
			servizi post-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	1
				percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
		Definizione 1):	servizi voce	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.	%	99,94%

S/A	Accessibilità al servizio voce (Allegato 6 delibera n.154/12/CONS)	Definizione 2):	servizi voce	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.	%	
		Definizione 3):	servizi voce	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)	%	99,94%
S/A	Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 7 delibera n.154/12/CONS)	Definizione 1):	servizi voce	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.	%	99,34%
		Definizione 2):	servizi voce	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.	%	
		Definizione 3):	servizi voce	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.	%	99,34%
S/A	Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 8 delibera n.154/12/CONS)		servizi SMS	percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMS-C.	%	99,68%
S/A	Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo (Allegato 9 delibera n.154/12/CONS)		servizi SMS	Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione	sec	2,00
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	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore andate a buon fine.	%	99,3%

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale
A = Annuale
- = Dati consuntivati annualmente