

**Relazione annuale (2009) della qualità dei servizi mobili di Vodafone Omnitel  
- Art. 10. comma 1, lett b, della delibera 179/03/CONS -**

**1. Tempo di rinnovo del credito**

<b>Standard</b>	<b>Obiettivo VO</b>	<b>Consuntivo</b>
<b>Tempo di rinnovo del credito</b>	95% entro 5 minuti	95% entro 0.21 minuti

E' il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente.

**Misura:** *percentile 95% del tempo di ricarica*

**Unità di misura:** *minuti*

**Risultati anno 2009:** ottima performance confermata dal risultato

**2. Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza Clienti dell'operatore**

<b>Standard</b>	<b>Obiettivo VO</b>	<b>Consuntivo</b>
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza Clienti dell'operatore</b>	a) valore medio di attraversamento IVR 110 secondi	107 secondi
	b.1) tempo medio di risposta: 45 secondi	37 secondi
	b.2) % di chiamate con tempo di risposta inferiore 20 secondi: 50%	Inferiore a 20 secondi: 68%

a) intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano;

b) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto;

**Misure:** a) *media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" ossia media, effettuata sulle rilevazioni del semestre, dei tempi minimi che intercorrono tra l'istante di accesso all'IVR e quello in cui l'utente è informato del codice dell'opzione "operatore" (la cui scelta consente cioè di parlare direttamente con un operatore umano) ed è consentita la sua selezione. La misurazione e' effettuata includendo anche la somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR. Qualora un operatore abbia più numeri di assistenza o associ ad uno stesso numero diversi IVR strutturati in maniera differente si deve effettuare la media dei tempi minimi pesata sulla base delle chiamate terminate sull'operatore umano di ciascun numero di assistenza ovvero su ciascun diverso IVR. Solo nel caso in cui non sia utilizzato un IVR per alcun tipo di chiamata entrante, il valore rilevato si ritiene pari a zero.*

*b.1) tempo medio di risposta alle chiamate entranti  
b.2) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi*

**Unità di misura:** a) *secondi*  
b.1) *secondi*  
b.2) *valore percentuale*

**Risultati anno 2009:** buona performance confermata dal raggiungimento di tutti e tre i punti definiti nello standard.

### 3. Tempo di risposta dei servizi consultazione elenchi

<b>Standard</b>	<b>Obiettivo VO</b>	<b>Consuntivo</b>
<b>Tempo di risposta dei servizi consultazione elenchi</b>	a) tempo medio: 6 secondi	tempo medio: 3 secondi
	b) 80% entro 20 secondi	93% entro 20 secondi

E' il periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.

**Misure:** a) *tempo medio di risposta alle chiamate entranti*  
b) *percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi*

**Unità di misura:** a) *secondi*  
b) *valore percentuale*

**Risultati anno 2009:** molte buone le performance confermate dal raggiungimento di tutti e due i punti definiti nello standard.

#### 4. Reclami sugli addebiti

<b>Standard</b>	<b>Obiettivo VO</b>	<b>Consuntivo</b>
<b>Reclami sugli addebiti</b>	a) abbonamenti: non oltre lo 1.5%  b) ricaricabili: non oltre 1%	abbonamenti: non oltre lo 0.80%  ricaricabili: non oltre lo 0.01%

a) per i servizi post-pagati, la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;

b) per servizi pre-pagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione.

**Misure:**

a) rapporto tra il 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 di fatture emesse nello stesso periodo.

b) rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo.

**Unità di misura:** valore percentuale

**Risultati anno 2009:** eccezionale performance di Vodafone

#### 5. Accuratezza della fatturazione

<b>Standard</b>	<b>Obiettivo VO</b>	<b>Consuntivo</b>
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	non oltre l'1% delle fatture emesse oggetto di contestazioni	Non oltre lo 0.69% delle fatture emesse oggetto di contestazione

E' la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

**Misura:** rapporto tra il numero delle 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 o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

**Unità di misura:** valore percentuale

**Risultati anno 2009:** buona la performance confermata dal raggiungimento del parametro definito nello standard.

## 6. Accessibilità del servizio GSM

<b>Standard</b>	<b>Obiettivo VO</b>	<b>Consuntivo</b>
<b>Accessibilità del servizio GSM</b>	99% delle chiamate andate a buon fine	99.75% delle chiamate andate a buon fine
	99% di connessioni a pacchetto andate a buon fine	99.60% di connessioni a pacchetto andate a buon fine

a) probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito venga soddisfatta dalla rete;

b) probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati a commutazione di pacchetto venga soddisfatta dalla rete.

**Misure:**

a) *percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce o dati a circuito, originate o terminate nella rete dell'operatore che sono andate a buon fine, valutate sulla base di quanto previsto dall'art.5, comma 1, lettera b).*

b) *percentuale del numero di tentativi di connessione dati a commutazione di pacchetto andati a buon fine e il numero totale di tentativi di connessione dati a commutazione di pacchetto, valutate sulla base di quanto previsto dall'art.5, comma 1, lettera b)*

**Unità di misura:** *valore percentuale*

### Chiamate voce

**Punto di misura:** contatori su base cella aggregati a livello nazionale

**Metodi di misurazione:** tentativi di assegnazione di un canale di traffico andati a buon fine

---

[%] richieste di un canale di traffico in fase di instaurazione della chiamata

**Intervallo di misurazione:** anno solare (tutti i giorni dell'anno compresi i festivi)

**Risultati anno 2009:** ampio raggiungimento del TARGET richiesto con il 99.75% delle chiamate andate a buon fine

## Connessioni a pacchetto

**Punto di misura:** contatori su base cella aggregati a livello nazionale

**Metodi di misurazione:** numero di richieste di instaurazione TBF (\*) fallite

---

[% ] numero di richieste di instaurazione di un TBF (\*)

**Intervallo di misurazione:** anno solare

**Risultati anno 2009:** ottime performance confermate dal raggiungimento del TARGET richiesto con il 99.60% di connessioni a pacchetto andate a buon fine

(\*) TBF: insieme di blocchi radio inviati o ricevuti da una Mobile Station durante un periodo di trasmissione/ricezione

## 7. Probabilità di mantenimento della connessione

<b>Standard</b>	<b>Obiettivo VO</b>	<b>Consuntivo</b>
<b>Probabilità di mantenimento della connessione</b>	98,2% delle connessioni voce GSM	99.07% delle connessioni voce GSM

Percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

**Misura:** *percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM o instaurate sulla rete UMTS e passate su quella GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete, valutata sulla base di quanto previsto dall'art.5, comma 1, lettera b)*

**Unità di misura:** *valore percentuale*

**Punto di misura:** contatori su base cella aggregati a livello nazionale

**Metodi di misurazione:**

*numero di cadute della connessione per qualsiasi causa, sia radio che di sistema, dopo l'assegnazione del canale di traffico (\*)*

---

*numero di chiamate iniziate sotto la rete 2G e delle chiamate entranti nella rete 2G ma iniziate sulla rete 3G (\*)*

**Intervallo di misurazione:** anno solare (tutti i giorni dell'anno compresi i festivi)

**Risultati anno 2009:** molte buone le performance della rete VODAFONE che ha evidenziato il raggiungimento del TARGET prefissato con il 99,07% delle connessioni voce GSM andate a buon fine

(\*) al netto delle connessioni re-instaurate a seguito delle procedure di call-reestablishment terminate con successo. Questa procedura, se terminata con successo, permette il ripristino automatico della connessione a seguito di una caduta

## 8. Probabilità di trasferimento degli sms al centro sms

<b>Standard</b>	<b>Obiettivo VO</b>	<b>Consuntivo</b>
<b>Probabilità di trasferimento degli sms al centro sms</b>	99% degli SMS consegnati al centro di raccolta	99,40% degli SMS consegnati al centro di raccolta

probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC).

**Misure:** *la percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal SMSC rispetto a quelli inviati dall'utenza, valutata sulla base di quanto previsto dall'art. 5, comma 1, lettera b)*

**Unità di misura:** *percentuale*

**Punto di misura:** contatori su base cella aggregati a livello nazionale

Metodi di misurazione: numero di messaggi di tipo Mobile Originated(\*) presi in carico da SMS-C

---

numero di messaggi Mobile Originated (\*) pervenuti in SMS-C

**Intervallo di misurazione:** anno solare (tutti i giorni dell'anno compresi i festivi)

**Risultati anno 2009:** con il 99,40% degli SMS gestiti da SMS-C la rete Vodafone registra una buona performance e il raggiungimento del TARGET prefissato

(\*) SMS inviato dall'utente

## 9. Tempo di attivazione del servizio voce

<b>Standard</b>	<b>Obiettivo VO</b>	<b>Consuntivo</b>
<b>Tempo di attivazione del servizio voce</b>	95% entro 8 ore	95% entro 1.25 ore
	99% entro 48 ore	99,96% entro 48 ore

E' il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

**Misure:** *a) Percentile 95% del tempo di fornitura  
b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto*

**Unità di misura:** *a) ore  
b) valore percentuale*

**Risultati anno 2009:** Ottima la performance confermata dal raggiungimento dei parametri definiti nello standard

## 10. Tempo massimo per l'accredito al Cliente

<b>Standard</b>	<b>Obiettivo VO</b>	<b>consuntivo</b>
<b>Tempo massimo per l'accredito al Cliente</b>	90% entro 90 giorni	90,04% entro 90 giorni

E' il tempo massimo per l'accredito al Cliente (in regola verso Vodafone) delle somme dovute per la restituzione di anticipi di conversazione o rate di canone o indennizzi (tra la data di disattivazione o di richiesta di indennizzi e la data di emissione del conto di chiusura o dell'invio della richiesta di assegno di traenza alla banca).

**Misura:** *percentile 90% del tempo di riaccredito*

**Unità di misura:** *giorni*

**Risultati anno 2009:** buona performance confermata dal raggiungimento del risultato