

**VODAFONE OMNITEL N.V. (VODAFONE)**  
**RISULTATI ANNUALI CARTA DEL CLIENTE PER I SERVIZI MOBILI – ANNO 2010**

**Relazione annuale 2010 ex art. 10, comma 1, lett. b delibera AGCOM 179/03/CSP**

**Tempo di attivazione del servizio voce (pre-pagati e post-pagati):**

- obiettivo: 95% entro 6 ore – risultato: 95% entro 5,88 ore
- obiettivo: 99% entro 48 ore – risultato: 99,91% entro 48 ore

**Tempo di rinnovo del credito:** obiettivo: 95% entro 3 minuti - risultato: 95% di ricariche effettuate entro 0.21 minuti

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

- a) valore medio di attraversamento IVR: obiettivo: 110 secondi – risultato: 87 secondi
- b) tempo medio di risposta: obiettivo: 45 secondi – risultato: 37 secondi
- c) % di chiamate con tempo di risposta inferiore 20 secondi: obiettivo: 60% - risultato: 67%

**Accuratezza della fatturazione:** obiettivo: non oltre l'1% delle fatture emesse oggetto di contestazioni – risultato: 0.17% delle fatture oggetto di contestazione hanno generato un riaccredito

**Accessibilità del servizio GSM:**

- obiettivo: 99% richieste di connessione andate a buon fine – risultato: 99.74%
- obiettivo: 99% rapporto tentativi di connessioni andati a buon fine – risultato: 99.59%

**Probabilità di mantenimento della connessione:** obiettivo: 98,2% delle connessioni voce GSM – risultato: 99.07%

**Tempo di risposta dei servizi consultazione elenchi:**

- a) tempo medio di risposta: obiettivo: 6 secondi – risultato: 3 secondi
- b) % delle chiamate che hanno avuto un tempo di risposta inferiore a 20 secondi: obiettivo: 80% - risultato: 95%

**Probabilità di trasferimento degli sms al centro sms:** obiettivo: 99% degli SMS consegnati al centro di raccolta – risultato: 99.38%

**Reclami sugli addebiti:**

- Per gli abbonamenti, obiettivo: non oltre lo 1.5% - risultato: 0.27%
- Per le carte ricaricabili, obiettivo: non oltre l'1% - risultato: 0.02%

Per tutte le informazioni relative alla qualità dei servizi di Vodafone si rimanda al sito web [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it), alla sezione “*Carte del Cliente*”.