

OBIETTIVI 2024 RETE MOBILE*		
INDICATORE	MISURE	OBIETTIVI PREFISSATI
Tempo di attivazione del servizio	Percentile 95% tempo di fornitura	48 ore
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%
Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di Ricarica	1 ora
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti**	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	7 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	95%
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio prepagato)	0,001%
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo di rilevazione e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,001%
Probabilità di mantenimento della connessione voce	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo	90%
	Percentuale delle connessioni voce correttamente concluse sulla rete	90%

* Servizio erogato in qualità di ATR

** IVR non presente