

## OBIETTIVI DI QUALITÀ DI NOVERCA ITALIA S.R.L. PER L'ANNO 2010

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO ANNUALE (2009)
<b>Servizio prepagato</b>		
Tempo di attivazione del servizio voce	Percentile 95% del tempo di fornitura	0,5 ore
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97%
Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di ricarica	15 minuti
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	75 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	45 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	55%
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuto nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio pre-pagato)	5%
Accessibilità al servizio GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce o dati a commutazione di circuito, originate e terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine	98,5%
	Percentuale tentativi di connessione dati a commutazione di pacchetto andati a buon fine	97,0%
Probabilità mantenimento della connessione	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 delle chiamate) su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione	97,5%
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	Percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal centro SMS rispetto a quelli inviati dall'utenza	98,0 %