

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 23/23/CONS

OPERATORE:

COOPVOCE

1° SEM.	X		
2° SEM.		X	
ANNO Intero			X

Anno di riferimento: 2025

Periodo di rilevazione dei dati:

Per.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	Valore rilevato	Valore rilevato
A	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1):	servizi post-pagati	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	%			
		Definizione 2):	servizi pre-pagati	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 attive nello stesso periodo	%	0,14%	0,11%	0,25%
A	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 23/23/CONS)		servizi post-pagati	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	%			
S/A	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.23/23/CONS)		servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	minuti %	4m 04s 100,00%	4m 09s 100,00%	4m 06s 100,00%
			servizi post-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	minuti %			
S/A	Accessibilità al servizio voce (Allegato 5 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1):	servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine	%	99,96%	99,94%	99,95%
		Definizione 2):	servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete UMTS dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	%			
		Definizione 3):	servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete LTE dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	%	99,95%	99,95%	99,95%
		Definizione 4):	servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete 5G NR dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	%			
		Definizione 5):	servizi voce	percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G NR di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	%	99,96%	99,94%	99,95%
		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 (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete	%	99,28%	99,25%	99,27%
		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 (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete	%			

S/A	Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 6 delibera n. 23/23/CONS)	<u>Definizione 3):</u>	servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE e terminate 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	%	99,77%	99,77%	99,97%
		<u>Definizione 4):</u>	servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete 5G-NR e terminate 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	%			
		<u>Definizione 5):</u>	servizi voce	percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (Indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G-NR)	%	99,53%	99,51%	99,52%

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	Valore rilevato	Valore rilevato
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	69	indice non più rilevato nel II semestre	
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	33,56	50,34	42,36
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	70,63	64,04	67,14
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	92,08	indice non più rilevato nel II semestre - sotto i nuovi indici	

Denominazione indicatore	Tipo di Misura	Unità di misura	Valore rilevato	Valore rilevato	Valore rilevato
OPERATORE:	COOPVOCE				
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	indice non presente nel I semestre	35,03	
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	indice non presente nel I semestre	76,65	
	Percentuale dei reclami risolti entro i termini previsti	%	indice non presente nel I semestre	96,08%	