

## Obiettivi di qualità servizi per l'anno 2024

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVI
<b>TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VOCE</b>	Percentile 95% del tempo di fornitura (servizio pre- pagato).	<b>6 minuti</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (servizio pre-pagato).	<b>99%</b>
<b>RECLAMI SUGLI ADDEBITI</b>	Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su SIM COOP ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM COOP attive nello stesso periodo.	<b>0,5%</b>
<b>ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO VOCE</b>	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM dell'operatore, che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	<b>98,8%</b>
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate nella rete LTE dell'operatore, che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	<b>98,8%</b>
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM ed LTE, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	<b>98,8%</b>
<b>PROBABILITÀ DI MANTENIMENTO DELLA CONNESSIONE VOCE</b>	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM 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.	<b>98%</b>
	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.	<b>98,8%</b>
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM ed LTE, delle connessioni voce instaurate con successo 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.	<b>98,3%</b>