

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della Delibera n. 154/12/CONS

OPERATORE: **COOPVOCE**

Anno di riferimento:	<b>2019</b>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	<b>X</b>		
			2° SEM.		<b>X</b>	
			ANNO Intero			<b>X</b>

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	Valore rilevato	Valore rilevato	
S/A	Tempo di rinnovo del credito (Allegato 1 delibera n.154/12/CONS)	servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di ricarica	minuti	<b>0,20</b>	<b>0,16</b>	<b>0,18</b>	
S/A	Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi (Allegato 2 delibera n.154/12/CONS)	servizi di consultazione elenchi	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec				
			percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%				
A	Reclami sugli addebiti (Allegato 3 delibera n.154/12/CONS)	Definizione 1): percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	servizi post-pagati	rapporto tra 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 delle fatture emesse nello stesso periodo	%			
		Definizione 2): rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione	servizi pre-pagati	rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuti dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti nel periodo di rilevazione considerato ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo	%	<b>0,25%</b>	<b>0,35%</b>	<b>0,30%</b>
A	Accuratezza della fatturazione (Allegato 4 delibera n.154/12/CONS)	servizi post-pagati	rapporto tra numero di 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 od una nota di credito emessa nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%				
S/A	Tempo di attivazione del servizio voce (Allegato 5 delibera n.154/12/CONS)	servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	<b>1,13</b>	<b>2,30</b>	<b>2,04</b>	
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
		servizi post-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	minuti				
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%				
S/A	Accessibilità al servizio voce (Allegato 6 delibera n.154/12/CONS)	Definizione 1):	servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	%	<b>99,56%</b>	<b>99,31%</b>	<b>99,44%</b>
		Definizione 2):	servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	%	<b>99,64%</b>	<b>99,42%</b>	<b>99,53%</b>

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della Delibera n. 154/12/CONS

OPERATORE: **COOPVOCE**

Anno di riferimento:	<b>2019</b>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	<b>X</b>		
			2° SEM.		<b>X</b>	
			ANNO Intero			<b>X</b>

		<u>Definizione 3):</u>	servizi voce	percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste. (indicatore combinato GSM-UMTS)	%	99,64%	99,37%	99,49%
		<u>Definizione 1):</u>	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 coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	%	99,05%	98,95%	99,00%
S/A	Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 7 delibera n.154/12/CONS)	<u>Definizione 2):</u>	servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	%	99,68%	99,64%	99,66%
		<u>Definizione 3):</u>	servizi voce	percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.	%	99,68%	99,30%	99,33%
S/A		Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 8 delibera n.154/12/CONS)	servizi SMS	percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMS-C.	%	100,00%	100,00%	100,00%
S/A	Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo (Allegato 9 delibera n.154/12/CONS)	servizi SMS	Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione	sec	3,6	3,5	3,55	
S/A	Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM (Allegato 10 delibera n.154/12/CONS)	servizi dati a commutazione di pacchetto su reti GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore andate a buon fine.	%	98,93%	98,48%	98,70%	

**LEGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della Delibera n. 154/12/CONS

OPERATORE:

COOPVOCE		1° SEM.	X		
Anno di riferimento:	2019	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.		X
			ANNO Intero		X

Denominazione indicatore	servizi cui si applica	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	servizi pre-pagati	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	sec.	59	61	60
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	servizi pre-pagati	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	41,5	47,2	44,7
		b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	66,4%	62,7%	64,3%
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	servizi pre-pagati	Percentuale	%	96,2%	97,4%	96,7%

**LEGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale