

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO
Tempo di attivazione del servizio voce	<i>Percentile 95% del tempo di fornitura</i>	
	<i>Percentile 95% del tempo di fornitura</i>	0,5 ore
	<i>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto</i>	95%
Tempo di rinnovo del credito	<i>Percentile 95% del tempo di Ricarica</i>	15 minuti
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	<i>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"</i>	75 secondi
	<i>Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti</i>	45 secondi
	<i>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi</i>	55%
Reclami sugli addebiti	<i>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 pre-pagato)</i>	5%
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	<i>Percentuale di SMS effettivamente presi in carico dal centro SMS rispetto a quelli pervenuti ad esso</i>	97%
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	<i>Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo</i>	15 secondi
Probabilità di mantenimento della connessione voce	<i>Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione</i>	98%
Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su rete GSM	<i>Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine</i>	95%
Accessibilità al servizio voce	<i>Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine</i>	99%