

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