

## OBIETTIVI DI QUALITÀ SERVIZI PER L'ANNO 2025

Indicatore	Misura	Obiettivi
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VOCE	Percentile 95% del tempo di fornitura (servizio pre-pagato).	6 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (servizio pre-pagato).	99%
RECLAMI SUGLI ADDEBITI	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.	0,5%
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO VOCE	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.	98,8%
	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.	98,8%
	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.	98,8%
PROBABILITÀ DI MANTENIMENTO DELLA CONNESSIONE VOCE	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.	98%
	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.	98,8%
	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.	98,3%
QUALITÀ DELLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore".	70 sec.
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti.	40 sec.
	Percentuale di chiamate entranti per le quali il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi.	60%
QUALITÀ RELATIVA AI RECLAMI	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti.	93%