

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI INTERNET IN THE CAR ASSOCIATO A SERVIZI MACHINE – TO – MACHINE PER L'ANNO 2025 AI SENSI DELLE DELIBERE AGCOM N.23/23/CONS E N.79/09/CSP E SUCCESSIVE MODIFICHE ED INTEGRAZIONI

Anno di riferimento:	2025
----------------------	------

Indicatore	Servizi a cui si applica	Misura	Unità di misura	Obiettivi
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 alla delibera n.23/23/CONS) (rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM attive nello stesso periodo)	Servizi prepagati	Rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione	%	1,2%
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 alla delibera 23/23/CONS)	Servizi prepagati	Tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	ore	95° percentile del tempo di fornitura: 14 minuti Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente

				previsto: 99%
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Servizi prepagati	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	secondi	70
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Servizi prepagati	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	120
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Servizi prepagati	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	30
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Servizi prepagati	Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, per lo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	%	95