

**OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI INTERNET IN THE CAR ASSOCIATO A SERVIZI MACHINE – TO – MACHINE
PER L'ANNO 2023 AI SENSI DELLE DELIBERE N.154/12/CONS E N.79/09/CSP E SUCCESSIVE MODIFICHE ED
INTEGRAZIONI**

Anno di riferimento:	2023
-----------------------------	------

Indicatore	Servizi a cui si applica	Misura	Unità di misura	Obiettivi
Tempo di rinnovo del credito (Allegato 1 alla delibera n.154/12/CONS come modificata)	Servizi prepagati	percentile 95% del tempo di ricarica	minuti	1 minuto e 30 secondi
Reclami sugli addebiti (Allegato 3 alla delibera n.154/12/CONS come modificata) (rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo)	Servizi prepagati	Rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta 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	%	1,2%
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
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 8 alla delibera n.154/12/CONS come modificata)	Servizi SMS	Percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMS-C	%	99%
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo (Allegato 9 alla delibera n.154/12/CONS come modificata)	Servizi SMS	Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione	sec	7"