

**OBIETTIVI DI QUALITÀ DI KENA MOBILE PER L'ANNO 2020**

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO ANNUALE
<b>Tempo di attivazione del Servizio Voce</b>	Percentile 95% del tempo di fornitura (Servizio Prepagato) (1)	18 minuti
	Percentuale degli Ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (Servizio Prepagato)	97,00%
<b>Tempo di rinnovo del Credito</b>	Percentile 95% del tempo di ricarica (2)	12 minuti
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai Servizi di Assistenza Clienti</b>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	90 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	150 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	50%
<b>Reclami sugli addebiti</b>	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 Prepagato)	5,00%
<b>Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS</b>	Percentuale di SMS effettivamente presi in carico dal centro SMS rispetto a quelli pervenuti ad esso	98,5%
<b>Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo</b>	Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo	15 secondi
<b>Probabilità di mantenimento della connessione voce</b>	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	98,2%
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione	98,2%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione (indicatore combinato GSM/UMTS)	98,2%
<b>Accessibilità al servizio voce</b>	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine	99,00%
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine	99,00%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine (indicatore combinato GSM-UMTS)	99,00%

(1) Per "Percentile 95% del tempo di fornitura" si intende il numero di minuti entro cui è stato soddisfatto il 95% delle richieste.

(2) Per "Percentile 95% del tempo di ricarica" si intende il numero di minuti entro cui è stato soddisfatto il 95% delle richieste.