



VODAFONE OMNITEL N.V. (VODAFONE)

RISULTATI ANNUALI CARTA DEL CLIENTE PER I SERVIZI MOBILI – ANNO 2013

Tempo di attivazione del servizio voce (pre-pagati e post-pagati):

- obiettivo: 95% entro 6 ore – risultato: **99,5 %**
- obiettivo: 99% entro 48 ore – risultato: **99,99 %**

Tempo di rinnovo del credito: obiettivo: 95% entro 3 minuti – risultato **0,13 minuti**

Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza Clienti dell'operatore:

- a) valore medio di attraversamento IVR: obiettivo: 110 secondi – risultato: **77**
- b) tempo medio di risposta: obiettivo: 45 secondi – risultato: **36**
- c) % di chiamate con tempo di risposta inferiore 20 secondi: obiettivo: 60% - risultato: **67,9**

Accuratezza della fatturazione: obiettivo: non oltre l'1% delle fatture emesse oggetto di contestazioni – risultato: 0,11 delle fatture oggetto di contestazione hanno generato un riaccredito

Accessibilità del servizio GSM:

obiettivo: 99% richieste di connessione andate a buon fine – risultato: **99,84%**

Probabilità di mantenimento della connessione: obiettivo: 98,2% delle connessioni voce GSM – risultato: **99,21%**

Tempo di risposta dei servizi consultazione elenchi:

- a) tempo medio di risposta: obiettivo: 6 secondi – risultato: **5 secondi**
- b) % delle chiamate che hanno avuto un tempo di risposta inferiore a 20 secondi: obiettivo: 80% - risultato: **91%**

Probabilità di trasferimento degli sms al centro sms: obiettivo: 99% degli SMS consegnati al centro di raccolta – risultato: **99,46%**

Reclami sugli addebiti:

- Per gli abbonamenti, obiettivo: non oltre l'1.5% - risultato: **0,3%**
- Per le carte ricaricabili, obiettivo: non oltre l'1% - risultato: **0,03%**

Per tutte le informazioni relative alla qualità dei servizi di Vodafone si rimanda al sito web www.vodafone.it, alla sezione “*Carte del Cliente*”