

QUALITA' DEI SERVIZI
Resoconto sui risultati delle misure di qualità - Il semestre 2011

QoS - Resoconto Il semestre 2011

- Con riferimento alla Delibera n. 104/05/CSP, ed alla Delibera 79/09/CSP, si riporta il confronto tra i valori obiettivo definiti da 3 per l'anno 2011 ed i corrispondenti valori misurati nel secondo semestre nel corrente anno.
- **In generale, i valori misurati nel secondo semestre 2011 evidenziano per tutti gli indicatori il raggiungimento di livelli di qualità elevati.**

Indicatore	Valore obiettivo 2011	Valore misurato (II semestre 2011)
Tempo di attivazione del servizio voce (Allegato 1 Delibera n.104/05/CSP)	Misure: a) 20 ore b) 95%	Misure (pre-pagati): a) 25,9 minuti b) 99,6% Misure (post-pagati): a) 21,9 minuti b) 99,6 %
Tempo di rinnovo del credito (Allegato 2 Delibera n.104/05/CSP)	Misure: 15 min	Misure: 17 min
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore (Allegato 3 Delibera n.104/05/CSP, Allegato A Delibera n.79/09/CSP)	Misure: Definizione 1) - Tempo di navigazione 100 sec Definizione 2) - Tempo di attesa a) 29 sec b) 65%	Misure: Definizione 1) - Tempo di navigazione 100 sec Definizione 2) - Tempo di attesa a) 42 sec b) 62 %
Tasso di risoluzione dei reclami (Allegato A Delibera n.79/09/CSP)	Misure: 70%	Misure: 69%
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 9 Delibera n.104/05/CSP)	Misure: 96%	Misure: 98.6%

QoS - Informazioni relative alle prestazioni di base offerte agli utenti finali

Informazioni relative alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di comunicazioni mobili e personali		
Prestazioni fornite con l'offerta di base	SI/NO	Note
Raggiungibilità delle numerazioni per servizi a tariffazione speciale	X	Ulteriori informazioni disponibili all'indirizzo http://www.tre.it/3foryou/PianiTariffari/Numerispeciali/index_ITA_HTML.htm
Assistenza telefonica	X	Servizio offerto 24 ore su 24. Numerazioni 133 e 139 gratuite da rete 3 e da rete Telecom Italia.
Copertura per diverse tecnologie	X	Copertura UMTS e HSDPA. Sono previsti per l'utente tre canali di accesso alle informazioni di copertura e cioè il Customer Care, il sito WEB (http://www.tre.it/assistenza/prodotti-e-servizi/copertura) e il portale accessibile dal terminale mobile. L'informazione è data a livello geografico di comune; a livello regionale sono anche disponibili mappe di diverso colore per indicare la copertura 3 nelle diverse tecnologie.
Velocità massima di cifra nella trasmissione dati	X	UMTS: 384 kbit/sec HSDPA: 7.2 Mbit/sec (velocità di picco download supportata in rete); 1.4 Mbit/sec (velocità di picco upload supportata in rete) HSDPA evoluto: 21.6 Mbit/sec (velocità di picco download supportata in rete); 5.7 Mbit/sec (velocità di picco upload supportata in rete)

QoS - Pubblicazioni su sito web

- Carta dei Servizi
- Resoconto dei risultati delle misure di qualità del II semestre 2011
- Informazioni relative alle prestazioni di base offerte agli utenti finali con i servizi di comunicazioni mobili e personali secondo il modello di cui all'allegato 10 alla Delibera 104/05/CSP

.... tutto disponibile on line su www.tre.it nella sezione Assistenza - Strumenti utili - Documenti - Carta servizi