VODAFONE OMNITEL N.V. (VODAFONE)

RISULTATI ANNUALI CARTA DEL CLIENTE PER I SERVIZI MOBILI – ANNO 2012

Tempo di attivazione del servizio voce (pre-pagati e post-pagati)	• obiettivo: 95% entro 6 ore – risultato: 99% • 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: 78 secondi b) tempo medio di risposta obiettivo: 45 secondi – risultato: 39 secondi c) % di chiamate con tempo di risposta inferiore 20 secondi obiettivo: 60% – risultato: 64%
Accuratezza della fatturazione	obiettivo: non oltre l'1% delle fatture emesse oggetto di contestazioni – risultato: 0,14% delle fatture oggetto di contestazione hanno generato un riaccredito
Accessibilità del servizio GSM	• obiettivo: 99% richieste di connessione andate a buon fine – risultato: 99,76% • obiettivo: 99% rapporto tentativi di connessioni andati a buon fine – risultato: 99,23%
Probabilità di mantenimento della connessione	obiettivo: 98,2% delle connessioni voce GSM – risultato: 99,10%
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: 92%
Probabilità di trasferimento degli sms al centro sms	obiettivo: 99% degli SMS consegnati al centro di raccolta – risultato: 99,60
Reclami sugli addebiti	• Per gli abbonamenti obiettivo: non oltre l'1,5% – risultato: 0,21% • 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 per il consumatore, area "*Carte del Cliente*"