

RISULTATI ANNUALI DI QUALITÀ DI TELEFONIA MOBILE DI VODAFONE PER L'ANNO 2007

STANDARD E OBIETTIVO	RISULTATO
<p>Tempo di rinnovo del credito <i>95% entro 15 minuti</i></p>	95% entro 1.73 minuti
<p>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza Clienti dell'operatore <i>90% entro 140 secondi</i> <i>tempo medio di risposta: 45 secondi</i> <i>% di chiamate con tempo di risposta < 20 secondi: 50%</i></p>	<p>90.8% entro 140 secondi</p> <p>tempo medio di risposta: 37 secondi</p> <p>% di chiamate con tempo di risposta < 20 secondi: 66%</p>
<p>Accuratezza della fatturazione: % fatture oggetto di contestazioni che generano un riaccredito <i>Non oltre lo 0.5% delle fatture emesse</i></p>	0.32% delle fatture emesse
<p>Accessibilità del servizio GSM <i>98.7% delle chiamate andate a buon fine</i> <i>98.5% di connessioni a pacchetto andate a buon fine</i></p>	<p>99.87% delle chiamate andate a buon fine</p> <p>99.76% di connessioni a pacchetto andate a buon fine</p>
<p>Probabilità di mantenimento della connessione <i>98.1% delle connessioni voce GSM</i></p>	99.09% delle connessioni voce GSM
<p>Tempo di risposta dei servizi consultazione elenchi <i>tempo medio: 6 secondi</i> <i>80% entro 20 secondi</i></p>	<p>tempo medio: 4 secondi</p> <p>95% entro 20 secondi</p>
<p>Probabilità di trasferimento degli sms al centro sms <i>98.5% degli SMS consegnati al centro di raccolta</i></p>	99.49% degli SMS consegnati al centro di raccolta
<p>Reclami sugli addebiti <i>abbonamenti: non oltre 0.30%</i> <i>ricaricabili: non oltre il 4%</i></p>	<p>abbonamenti: 0.34%</p> <p>ricaricabili: 0.10%</p>
<p>Tempo di attivazione del servizio voce <i>95% entro 8 ore</i> <i>Almeno il 99% entro 48 ore</i></p>	<p>95% entro 6.58 ore</p> <p>99,76% entro 48 ore</p>
<p>Tempo massimo per l'accredito al Cliente <i>Restituzione delle somme dovute entro 90 gg</i></p>	95.18 % entro 90 giorni

Per informazioni complete sulla Carta del Cliente di telefonia mobile di Vodafone si rimanda al sito web www.vodafone.it, alla sezione "Vodafone pensa a te".