

**DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI (E RELATIVE MISURE) UTILIZZATI DA KENA
PER RILEVARE LA QUALITÀ DEI PROPRI SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE**

INDICATORE	DESCRIZIONE
Reclami sugli addebiti	Nel caso di <u>servizi post-pagati</u> : è la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato nell'anno di riferimento rispetto al numero di fatture emesse nello stesso anno Nel caso di <u>servizi prepagati</u> : è il rapporto tra il numero di reclami (riguardanti gli addebiti su carte prepagate) ricevuti nell'anno di riferimento e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso anno.
Accuratezza della fatturazione	È la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nell'anno di riferimento.
Tempo di attivazione del servizio voce	È il tempo, misurato in ore oppure in minuti, che intercorre tra la registrazione dell'ordine da parte dell'operatore e la reale disponibilità del servizio voce da parte del richiedente.
Accessibilità al servizio voce	È la probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (l'indicatore è misurato sulla sola rete GSM, sulla sola rete LTE e in combinazione su entrambe le reti).
Probabilità di mantenimento della connessione voce	È la percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete (l'indicatore è misurato sulla sola rete GSM, sulla sola rete LTE e in combinazione su entrambe le reti).