

Obiettivi di qualità per l'anno 2024

Servizi da postazione fissa (Delibera n. 156/23/CONS)

<p>Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)</p>	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 2 %</p> <p>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse N/A</p>
<p>Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)</p>	<p>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 nello stesso periodo 2 %</p>
<p>Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)</p>	<p><u>Rapporto a) ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione N/A • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione N/A • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione N/A • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile N/A • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto N/A • Numero dei contratti completati N/A <p><u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 18 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 19 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 30 giorni • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 98% • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 98 % • Numero dei contratti completati ND

	<p><u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC N/A</u></p> <p><u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center ND</u></p>
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso 1 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	<p><u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti N/A • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti N/A • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti N/A • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto N/A <p><u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 19 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 20 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 27 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 98 %
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali N/A
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali N/A 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali N/A

* obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento 156/23/CONS



OGNI CHIAMATA DIVENTA UN SORRISO

www.edenmobile.it  

Eden Mobile un brand di **Eden Energy GmbH**
Via Guglielmo Marconi, 65 Cassino (FR) 03043
P. IVA 01005110943

Servizio Clienti Lunedì-Venerdì dalle 9.00 alle 18.00

NUMERO VERDE
800.081.581
disponibile per l'Italia

CUSTOMER SERVICE
+39.0776.180.5614
assistenza dall'estero e Italia

Obiettivi di qualità per l'anno 2024
Telefonia mobile - Delibera n. 23/23/CONS – articolo 5, comma 4

Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 23/23/CONS)	Servizi post-pagati	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo N/A
	Servizi pre-pagati	Rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo 0 %
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 23/23/CONS)	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 nello stesso periodo N/A	
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.23/23/CONS)	<u>Servizi pre-pagati</u>	percentile 95% del tempo di fornitura Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsti 99 %
	<u>Servizi post-pagati</u>	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto N/A
Accessibilità al servizio voce (Allegato 5 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1):	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine 99 %
	Definizione 2):	Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete UMTS dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste N/A
	Definizione 3):	Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete LTE dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste 99,96 %

	Definizione 4):	Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete 5G NR dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste N/A
	Definizione 5):	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G NR di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste N/A
Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 6 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1):	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete 99 %
	Definizione 2):	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete N/A
	Definizione 3):	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete 99,81%
	Definizione 4):	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete 5G-NR e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete N/A
	Definizione 5):	Percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (Indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G-NR) N/A