

RELAZIONE SUI PARAMETRI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2009

In ottemperanza alle linee guida disposte dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nn. 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP e 79/09/CSP, Linkem S.p.A. pubblica la relazione relativa agli standard di qualità per l'anno 2009.

1. SERVIZIO VOCE

1.1 Tempo di attivazione del collegamento iniziale: con tale indicatore si intende il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il momento in cui viene ricevuta la proposta di abbonamento, debitamente compilata e sottoscritta dal Cliente, e il momento in cui il servizio viene reso disponibile.

- **Obiettivi:**

Percentile 95% del tempo di fornitura: 36 giorni

Percentile 99% del tempo di fornitura: 67 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 75%

Tempo medio di attivazione: 20 giorni

- **Risultati:**

*Percentile 95% del tempo di fornitura: **34 giorni***

*Percentile 99% del tempo di fornitura: **64 giorni***

*Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: **77%***

*Tempo medio di attivazione: **18 giorni***

1.2 Tasso di malfunzionamento: con tale indicatore si intende il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai Cliente relative a effettivi malfunzionamenti di rete durante il periodo di osservazione e il numero medio degli utenti, rilevato su base mensile, nel medesimo periodo.

- **Obiettivi:**

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti Wi-Max: 10%

- **Risultati:**

*Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti Wi-Max: **10%***

1.3 Tempi di riparazione del malfunzionamento: con tale indicatore si intende il tempo che intercorre tra la segnalazione di un effettivo malfunzionamento di rete da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità.

- **Obiettivi:**

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 76 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 100 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 95%

Tempo massimo di riparazione: 120 ore

Tempo medio di riparazione: 52 ore

- **Risultati:**

*Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **73 ore***

*Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **98 ore***

*Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: **95%***

*Tempo massimo di riparazione: **120 ore***

*Tempo medio di riparazione: **51 ore***

1.4 Tempi di risposta alle chiamate al Servizio di assistenza da parte di un operatore: si intende il servizio di fornitura di informazioni ed assistenza tecnica.

- **Obiettivi:**

Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 90 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 40%

Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta dell' "operatore umano" per presentare reclamo: 68 secondi

Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza: 25%

- **Risultati:**

*Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: **90 secondi***

*Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: **40%***

*Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta dell' "operatore umano" per presentare reclamo: **68 secondi***

*Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza: **25%***

1.5 Accuratezza delle fatture: con tale indicatore si intende il rapporto tra il numero di contestazioni relative a fatture, riconosciute fondate, e il totale delle fatture emesse nel periodo di riferimento.

- **Obiettivi:**

Rapporto tra il numero di fatture contestate e riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 2%

- **Risultati:**

*Rapporto tra il numero di fatture contestate e riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: **2%***

1.6 Addebiti contestati: con tale indicatore si intende la percentuale di reclami ricevuti (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

- **Obiettivi:**

Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 3%

- **Risultati:**

*Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: **3%***

2. SERVIZIO INTERNET

2.1 Tempo di attivazione del collegamento iniziale: con tale indicatore si intende il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il momento in cui viene ricevuta la proposta di abbonamento, debitamente compilata e sottoscritta dal Cliente, e il momento in cui il servizio viene reso disponibile.

- **Obiettivi:**

Percentile 95% del tempo di fornitura: 36 giorni

Percentile 99% del tempo di fornitura: 67 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 75%

Tempo medio di attivazione: 20 giorni

- **Risultati:**

*Percentile 95% del tempo di fornitura: **34 giorni***

*Percentile 99% del tempo di fornitura: **64 giorni***

*Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: **77%***

Tempo medio di attivazione: 18 giorni

2.2 Tasso di malfunzionamento: con tale indicatore si intende il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai Cliente relative a effettivi malfunzionamenti di rete durante il periodo di osservazione e il numero medio degli utenti, rilevato su base mensile, nel medesimo periodo.

- **Obiettivi:**

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti Wi-Max: 10%

- **Risultati:**

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti Wi-Max: 10%

2.3 Tempi di riparazione del malfunzionamento: con tale indicatore si intende il tempo che intercorre tra la segnalazione di un effettivo malfunzionamento di rete da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità.

- **Obiettivi:**

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 76 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 100 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 95%

Tempo massimo di riparazione: 120 ore

Tempo medio di riparazione: 52 ore

- **Risultati:**

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 73 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 98 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 96%

Tempo massimo di riparazione: 120 ore

Tempo medio di riparazione: 51 ore

2.4 Tempi di risposta alle chiamate al Servizio di assistenza da parte di un operatore: si intende il servizio di fornitura di informazioni ed assistenza tecnica.

- **Obiettivi:**

Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 90 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 40%

- **Risultati:**

Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 90 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 40%

2.5 Addebiti contestati: con tale indicatore si intende la percentuale di reclami ricevuti (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

- **Obiettivi:**

Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 3%

- **Risultati:**

Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 3%