

## INDICATORI DI QUALITÀ PER IL SERVIZIO INTERNET OBIETTIVI 2021

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA		MISURA
Tempo di attivazione del servizio	Percentile 95% del tempo di fornitura		15 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura		30 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto		92%
	Tempo medio di attivazione		10 gg
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti Linkem		10%
Tempi di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		45 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		96 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto		95%
	Tempo massimo di riparazione		120 ore
	Tempo medio di riparazione		48 ore
Tempi di risposta alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"		39 sec
	Tempo di risposta dell'"operatore umano" dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'"operatore umano"	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	30 sec
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi	65%
Addebiti Contestati	Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo		2%