

RELAZIONE SUI PARAMETRI DI QUALITA' PER L'ANNO 2020

In ottemperanza alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nn. 179/03/CSP, 131/06/CSP, 254/04/CSP e 79/09/CSP, Linkem S.p.A. pubblica la relazione relativa agli standard di qualità per l'anno 2020. In particolare, Linkem evidenzia che, per l'anno di riferimento, la straordinarietà dell'evento pandemico e delle misure per il contrasto e contenimento del virus Covid-19 non ha comportato significativi impatti sui risultati della Società rispetto agli obiettivi di qualità prefissati, nonostante si sia assistito ad una crescita esponenziale e non prevedibile della domanda di connettività e, quindi, delle chiamate informative al call center da parte degli utenti.

SERVIZIO INTERNET

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: 15 giorni

Percentile 99% del tempo di fornitura: 30 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 92%

Tempo medio di attivazione: 10 giorni

- **Risultati:**

Percentile 95% del tempo di fornitura: 12,4 giorni

Percentile 99% del tempo di fornitura: 18 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 97%

Tempo medio di attivazione: 7,9 giorni

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

LTE: 10%

- **Risultati:**

Linkem S.p.A.
Sede legale e operativa: V.le Città d'Europa 681 - 00144 Roma
Tel. 06-52097001 Fax: 06-5298307
P.I. 13456840159

Capitale sociale 27.874.645,64 Euro, interamente versato
REA RM - 1001381

www.linkem.com



*Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti
LTE: 7,8%*

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: 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

- **Risultati:**

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 43 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 90 ore

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

Tempo medio di riparazione: 43 ore

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: 40 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 65%

- **Risultati:**

Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 70 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 65%

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: 2%

- **Risultati:**

Linkem S.p.A.
Sede legale e operativa: V.le Città d'Europa 681 - 00144 Roma
Tel. 06-52097001 Fax: 06-5298307
P.I. 13456840159
Capitale sociale 27.874.645,64 Euro, interamente versato
REA RM - 1001381

www.linkem.com



Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 1%

SERVIZIO CALL CENTER

Tempo di navigazione: con questo indicatore si intende l'intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo.

- Obiettivi:

Tempo di navigazione: 40 secondi

- Risultati:

Tempo di navigazione: 39 secondi

Tempo di attesa: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione. A tal riguardo, Linkem precisa che l'evento pandemico eccezionale, con l'improvviso aumento delle chiamate informative, ha portato - esclusivamente nel I semestre - ad un lieve disallineamento rispetto agli obiettivi annuali prefissati. Al fine di rispondere alle nuove esigenze legate alla pandemia e per garantire agli utenti la qualità dei servizi, Linkem ha provveduto a rafforzare la propria organizzazione, garantendo così, nel II semestre, il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

- Obiettivi:

Tempo medio di risposta: 40 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 65%

- Risultati:

Tempo medio di risposta: 70 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 65%

Tasso di risoluzione dei reclami: percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.

- Obiettivi:

Tasso di risoluzione dei reclami: 86%

- Risultati:

Tasso di risoluzione dei reclami: 93%

SERVIZIO VOCE

Tempo di attivazione del servizio voce: con tale indicatore si intende il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

- Obiettivi:

Percentile 95% del tempo di fornitura: 15 giorni

Percentile 99% del tempo di fornitura: 30 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 92%

- Risultati:

Percentile 95% del tempo di fornitura: 12,4 giorni

Percentile 99% del tempo di fornitura: 18 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 97%

Tasso di malfunzionamento per linea d'accesso: con tale indicatore si intende il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai Clienti relative a effettivi malfunzionamenti durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

- Obiettivi:

Tasso di malfunzionamento: 10%

- Risultati:

Tasso di malfunzionamento: 3%

Tempo di riparazione del malfunzionamento: con questo indicatore si intende il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

- Obiettivi:

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%

- Risultati:

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 43 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 89 ore

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

Tempi di risposta dei servizi tramite operatore: con tale indicatore si intende l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

- Obiettivi:

Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 40 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 65%

- Risultati:

Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 70 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 65%

Fatture contestate: con tale indicatore si intende la percentuale di fatture per cui il Cliente ha presentato reclami (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

- Obiettivi:

Fatture contestate: 2%

- Risultati:

Fatture contestate: 1%

Accuratezza della fatturazione: con tale indicatore si intende la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

- Obiettivi:

Accuratezza della fatturazione: 1%

- Risultati:

Accuratezza della fatturazione: 1%