

CARTA DEI SERVIZI LINKEM

INDICATORI DI QUALITA' PER IL SERVIZIO A BANDA LARGA –VOCE OBIETTIVI ANNO 2009

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	MISURA	INDENNIZZI
Tempo di attivazione del servizio	Percentile 95% del tempo di fornitura	36 gg	2 Euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 40 Euro.
	Percentile 99% del tempo di fornitura	67 gg	
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	75%	
	Tempo medio di attivazione	20 gg	
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti Wi-Max	10%	Non previsto
Tempi di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	76 ore	1 Euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 30 Euro
	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	
Tempi di risposta alle chiamate al Servizio di assistenza da parte di un operatore	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	90 sec	Non previsto
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi	40%	Non previsto
Addebiti Contestati	Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	3%	Non previsto
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero di fatture contestate e riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2%	Non previsto