

INDICATORI DI QUALITÀ PER IL SERVIZIO INTERNET OBIETTIVI 2020

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	40 sec
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi	65%
	Tempo totale di risposta "dell'operatore umano"	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	79 sec
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi	27%
	Addebiti Contestati	Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2%