

## RELAZIONE SUI PARAMETRI DI QUALITA' PER L'ANNO 2012

In ottemperanza alle linee guida disposte dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 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 2012.

### 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. Nel 2012 l'offerta Voce non era più sottoscrivibile.

1.2 Tasso di malfunzionamento: con tale indicatore si intende il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai Clienti 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: 72 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: 65 ore*

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

*Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 97%*

*Tempo massimo di riparazione: 120 ore*

*Tempo medio di riparazione: 46 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: 55 secondi*

*Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 60%*

*Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta dell' "operatore umano" per presentare reclamo: 50 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: 30%*

- **Risultati:**

*Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 42 secondi*

*Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 64%*

*Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta dell' "operatore umano" per presentare reclamo: 54 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: 59%*

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: 1%*

- **Risultati:**

*Rapporto tra il numero di fatture contestate e riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0,80%*

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: 2%*

- Risultati:

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

## 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.

1. 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: 90%*

*Tempo medio di attivazione: 10 giorni*

- Risultati:

*Percentile 95% del tempo di fornitura: 7,3 giorni*

*Percentile 99% del tempo di fornitura: 24 giorni*

*Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 99%*

*Tempo medio di attivazione: 7 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: 72 ore*

*Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 96 ore*

*Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99%*

*Tempo massimo di riparazione: 120 ore*

*Tempo medio di riparazione: 48 ore*

- Risultati:

*Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 65 ore*

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

*Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 97%*

*Tempo massimo di riparazione: 120 ore*

*Tempo medio di riparazione: 46 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: 55 secondi*

*Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 60%*

- Risultati:

*Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 42 secondi*

*Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 64%*

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: 2%*

- Risultati:

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