

## CARTA DEI SERVIZI LINKEM

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

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	MISURA	INDENNIZZI
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	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	
<b>Tasso di malfunzionamento</b>	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti Wi-Max	10%	Non previsto
<b>Tempi di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	76 ore	2 Euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 40 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	
<b>Tempi di risposta alle chiamate al Servizio di assistenza da parte di un operatore</b>	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
<b>Addebiti Contestati</b>	Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	3%	Non previsto