

## RELAZIONE SUI PARAMETRI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2008

In ottemperanza alle linee guida disposte dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nn. 179/03/CSP, 254/04/CSP e 131/06/CSP, Linkem S.p.A. pubblica la relazione relativa agli standard di qualità per l'anno 2008.

### 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.

- **Obiettivi:**

*Percentile 95% del tempo di fornitura: 40 giorni*

*Percentile 99% del tempo di fornitura: 70 giorni*

*Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 70%*

*Tempo medio di attivazione: 25 giorni*

- **Risultati:**

*Percentile 95% del tempo di fornitura: **38 giorni***

*Percentile 99% del tempo di fornitura: **68 giorni***

*Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: **73%***

*Tempo medio di attivazione: **23 giorni***

**1.2 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: **12%***

- **Risultati:**

*Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti Wi-Max: **11%***

**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: 80 ore*

*Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 120 ore*

*Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 93%*

*Tempo massimo di riparazione: 125 ore*

*Tempo medio di riparazione: 55 ore*

- **Risultati:**

*Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **78 ore***

*Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **110 ore***

*Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: **94%***

*Tempo massimo di riparazione: **120 ore***

*Tempo medio di riparazione: **54 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: 100 secondi*

*Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 38%*

- **Risultati:**

*Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: **90 secondi***

*Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: **40%***

**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: 3%*

- **Risultati:**

*Rapporto tra il numero di fatture contestate e riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: **2,5%***

**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: 4%*

- **Risultati:**

*Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: **3,5%***

## 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.

- **Obiettivi:**

*Percentile 95% del tempo di fornitura: 40 giorni*

*Percentile 99% del tempo di fornitura: 70 giorni*

*Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 70%*

*Tempo medio di attivazione: 25 giorni*

- **Risultati:**

*Percentile 95% del tempo di fornitura: **38 giorni***

*Percentile 99% del tempo di fornitura: **68 giorni***

*Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: **73%***

*Tempo medio di attivazione: **23 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: **12%***

- **Risultati:**

*Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti Wi-Max: **11%***

**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: 80 ore*

*Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 120 ore*

*Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 93%*

*Tempo massimo di riparazione: 125 ore*

*Tempo medio di riparazione: 55 ore*

- **Risultati:**

*Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **78 ore***

*Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **110 ore***

*Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: **94%***

*Tempo massimo di riparazione: **120 ore***

*Tempo medio di riparazione: **54 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: 100 secondi*

*Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 38%*

- **Risultati:**

*Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: **90 secondi***

*Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: **40%***



**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: 4%*

- **Risultati:**

*Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: **3,5%***