

## INDICATORI DI QUALITA' PER IL SERVIZIO VOCE

### OBIETTIVI ANNO 2012

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	MISURA
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	Percentile 95% del tempo di fornitura	/
	Percentile 99% del tempo di fornitura	/
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	/
	Tempo medio di attivazione	/
<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%
<b>Tempi di riparazione dei malfunzionamenti</b>	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
<b>Tempi di risposta alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un operatore (Allegato B 79/09/CSP)</b>	Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	50 sec
	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	55 sec
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi	60%
	Percentuale dei reclami risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	30%
<b>Addebiti Contestati</b>	Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2%
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	Rapporto tra il numero di fatture contestate e riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1%