

RELAZIONE SUI PARAMETRI DI QUALITA' PER L'ANNO 2018

In ottemperanza delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nn. 179/03/CSP, 131/06/CSP, 254/04/CSP e 79/09/CSP, Linkem S.p.A. pubblica la relazione relativa agli standard di qualità per l'anno 2018.

1. SERVIZIO INTERNET

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: 15 giorni

Percentile 99% del tempo di fornitura: 30 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 92%

Tempo medio di attivazione: 10 giorni

- Risultati:

Percentile 95% del tempo di fornitura: 12,6 giorni

Percentile 99% del tempo di fornitura: 19 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 97%

Tempo medio di attivazione: 7,9 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 LTE:
10%*

- Risultati:

*Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti LTE:
7,4%*

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: 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

- Risultati:

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 40 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 86 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 96%

Tempo massimo di riparazione: 101 ore

Tempo medio di riparazione: 35 ore

1.4 Tempi di risposta alle chiamate al Servizio di assistenza dell'operatore:

1.4.1 Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": con questo indicatore si intende l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano;

- Obiettivi:

Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta operatore umano: 40 secondi

- Risultati:

Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta operatore umano: 39 secondi

1.4.2 Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano: con questo indicatore si intende l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto si intende il servizio di fornitura di informazioni ed assistenza tecnica.

- **Obiettivi:**

Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 30 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 65%

- **Risultati:**

Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 30 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 84%

1.5 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:**

Addebiti contestati: 2%

- **Risultati:**

Addebiti contestati: 1%

2. SERVIZIO VOCE

2.1 Tempo di attivazione del servizio voce: con tale indicatore si intende il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

- **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: 92%

- **Risultati:**

Percentile 95% del tempo di fornitura: 12,5 giorni

Percentile 99% del tempo di fornitura: 19 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 97%

2.2 Tasso di malfunzionamento per linea d'accesso: con tale indicatore si intende il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai Clienti relative a effettivi malfunzionamenti durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

- **Obiettivi:**

Tasso di malfunzionamento: 10%

- **Risultati:**

Tasso di malfunzionamento: 3%

2.3 Tempo di riparazione del malfunzionamento: con questo indicatore si intende il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

- **Obiettivi:**

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: 93%

- **Risultati:**

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 40 ore

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

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 98%

2.4 Tempi di risposta dei servizi tramite operatore: con tale indicatore si intende l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

- **Obiettivi:**

Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 30 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 65%

- **Risultati:**

Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 30 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 78%

2.5 Fatture contestate: con tale indicatore si intende la percentuale di fatture per cui il Cliente ha presentato reclami (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

- **Obiettivi:**

Fatture contestate: 2%

- **Risultati:**

Fatture contestate: 1%

2.6 Accuratezza della fatturazione: con tale indicatore si intende la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

- Obiettivi:

Accuratezza della fatturazione: 2%

- Risultati:

Accuratezza della fatturazione: 0,8%

3. SERVIZIO CALL CENTER

3.1 Tempo di navigazione: con questo indicatore si intende l'intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo.

- Obiettivi:

Tempo di navigazione: 40 secondi

- Risultati:

Tempo di navigazione: 39 secondi

3.2 Tempo di attesa: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione.

- Obiettivi:

Tempo medio di risposta: 30 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 65%

- Risultati:

Tempo medio di risposta: 30 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 84%

3.3 Tasso di risoluzione dei reclami: percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.

- Obiettivi:

Tasso di risoluzione dei reclami: 86%

- Risultati:

Tasso di risoluzione dei reclami: 87%



Linkem S.p.A.
Sede legale e operativa: V.le Città d'Europa 681 - 00144 Roma
Tel. 06-52097001 Fax: 06-5298307
P.I. 13456840159
Capitale sociale 27.874.645,64 Euro, interamente versato
REA RM - 1001381

www.linkem.com

