

INDICATORI DI QUALITÀ PER IL SERVIZIO VOCE OBIETTIVI 2020

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	MISURA	
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura	15 gg	
	Percentile 99% del tempo di fornitura	30 gg	
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	92%	
	Tempo di allacciamento contrattualmente previsto	31 gg	
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti Linkem	10%	
Tempi di riparazione dei malfunzionamenti	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 di riparazione contrattualmente previsto	120 ore	
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	39 sec	
	Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'"operatore umano"	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	40 sec
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi	65%
	Tempo totale di risposta dell'"operatore umano"	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	79 sec
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi	25%
	Percentuale dei reclami risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza		86%
Fatture contestate	Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2%	
Accuratezza della fatturazione	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	1%	