

INDICATORI DI QUALITA' PER IL SERVIZIO VOCE

OBIETTIVI ANNO 2010

| INDICATORE | UNITA' DI MISURA | MISURA |
|--|--|---------|
| Tempo di attivazione del servizio | Percentile 95% del tempo di fornitura | 30 gg |
| | Percentile 99% del tempo di fornitura | 60 gg |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | 80% |
| | Tempo medio di attivazione | 15 gg |
| Tasso di malfunzionamento | Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti Wi-Max | 10% |
| Tempi di riparazione dei malfunzionamenti | 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 |
| Tempi di risposta alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un operatore (Allegato B 79/09/CSP) | 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 | 68 sec |
| | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti | 85 sec |
| | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi | 35% |
| | Percentuale dei reclami risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza | 25% |
| Addebiti Contestati | Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo | 3% |
| Accuratezza della fatturazione | Rapporto tra il numero di fatture contestate e riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | 2% |