

RELAZIONE SUI PARAMETRI DI QUALITA' PER L'ANNO 2017

In ottemperanza alle linee guida disposte dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nn. 179/03/CSP, 154/12/CSP, 131/06/CSP e 79/09/CSP, Linkem S.p.A. pubblica la relazione relativa agli standard di qualità per l'anno 2017.

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: 13 giorni

Percentile 99% del tempo di fornitura: 20 giorni

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

Tempo medio di attivazione: 8 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:

8%

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: 41 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 87 ore

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

Tempo massimo di riparazione: 112 ore

Tempo medio di riparazione: 35 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: 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: 29 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 77%

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:**

Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 2%

- **Risultati:**

- *Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 1%*

SERVIZIO MOBILE

1.1 Tempo di attivazione del servizio voce: con tale indicatore si intende il tempo, misurato in ore , 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: 0,3 ore

Percentuale degli ordini validi completati entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 97%

- **Risultati:**

Percentile 95% del tempo di fornitura: 0,69 minuti

Percentuale degli ordini validi completati entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 100

1.2 *Tempo di rinnovo del credito*

- **Obiettivi:**

Percentile 95% del tempo di ricarica: 12 minuti

- **Risultati:**

Percentile 95% del tempo di fornitura: 3,09 minuti

1.3 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: 30 secondi

Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore": 44 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: 29 secondi

Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore": 40 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 77%

1.4 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: 2%

- **Risultati:**

Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 1%

1.5 Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS

- **Obiettivi:**

Percentuale di SMS effettivamente presi in carico dal centro SMS rispetto a quelli pervenuti ad esso: 98,50%

- **Risultati:**

Percentuale di SMS effettivamente presi in carico dal centro SMS rispetto a quelli pervenuti ad esso: 99,70%

1.6 Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo

- **Obiettivi:**

Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo: 15 secondi

- **Risultati:**

Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo: 6,75 secondi

1.7 Probabilità di mantenimento della connessione voce

- **Obiettivi:**

Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione : 98,20%

Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione : 99,00%

Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione (indicatore combinato GSMUMTS): 98,50%

- **Risultati:**

Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione : 98,90%

Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione : 99,65%

Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione (indicatore combinato GSMUMTS): 99,36%

1.8 Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su rete GSM

- **Obiettivi:**

Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine : 95,00%

- **Risultati:**

Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine: 98,48%

1.9 Accessibilità al servizio voce

- **Obiettivi:**

Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine: 99,00%

Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine: 99,00%

Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine (indicatore combinato GSM-UMTS): 99,00%

- **Risultati:**

Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine: 99,80%

Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine: 99,77%

Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine (indicatore combinato GSM-UMTS): 99,78%

Nota: tutti i dati forniti fanno riferimento al primo semestre del 2017 in quanto Linkem SpA ha cessato il servizio MOBILE in data 30/04/2017