

## INDICATORI DI QUALITÀ PER IL SERVIZIO INTERNET OBIETTIVI 2020

| INDICATORE   | UNITÀ DI MISURA  | MISURA   |        |
|--|--|--|--------|
| Tempo di attivazione del servizio  | Percentile 95% del tempo di fornitura  | 15 gg  |        |
|  | Percentile 99% del tempo di fornitura  | 30 gg  |        |
|  | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto  | 92%  |        |
|  | Tempo medio di attivazione   | 10 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 massimo di riparazione   | 120 ore  |        |
|  | Tempo medio di riparazione   | 48 ore   |        |
| Tempi di risposta alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un 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 | 27%    |
| Addebiti Contestati  | Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo                     | 2%   |        |

