

## INDICATORI DI QUALITA' PER IL SERVIZIO VOCE OBIETTIVI ANNO 2016

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	MISURA
Tempo di attivazione del servizio	Percentile 95% del tempo di fornitura	60 gg (*)
	Percentile 99% del tempo di fornitura	120 gg (*)
	Tempo medio di attivazione	20 gg (*)
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di accessi attivi su reti Hiperlan	10%
Tempi di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	120 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	150 ore
	Tempo medio di riparazione	70 ore
Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	55 sec
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi	60%
Addebiti Contestati	Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2%
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%

(\*) il tempo indicato è comprensivo delle seguenti voci:

- installazione apparato ata da parte del tecnico contestualmente all'installazione dell'antenna rice-trasmittente
- collegamento ata da parte del cliente

## INDICATORI DI QUALITA' PER IL SERVIZIO INTERNET OBIETTIVI ANNO 2016

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	MISURA
Tempo di attivazione del servizio Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea	Percentile 95% del tempo di fornitura	60 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	90 gg
	Tempo medio di attivazione	40 gg
Tempo di attivazione del servizio Per servizi di accesso a banda larga Wireless	Percentile 95% del tempo di fornitura	60 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	90 gg
	Tempo medio di attivazione	40 gg
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di accessi attivi su reti Hiperlan	15%
Tempi di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	144 ore
	Tempo medio di riparazione	48 ore
Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	30 sec
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi	65%
Addebiti Contestati	Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	3%

## INDICATORI DI QUALITA' PER IL SERVIZIO CALL CENTER OBIETTIVI ANNO 2016

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	MISURA
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	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	50 sec
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	30 sec
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	65%
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	30%