



la tua nuova esperienza nelle telecomunicazioni

---

## Indicatori di qualità

---

**Obiettivi anno 2023**

## ALLEGATO "A"

### OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOIP

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.254/04/CSP e successive modifiche ed integrazioni, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società LINKAT SRL.

Disponibilità del servizio	Disponibilità nel 95% dei casi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati ed alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore
TASSO DI MALFUNZIONAMENTO Rapporto tra numero effettivo di guasti e numero di linee per cause dipendenti dagli elementi di rete sotto la responsabilità del fornitore di Linkat (wholesale)	massimo 4,85%
Tempi medi di attivazione	2 giorni
Tempi medi di riparazione	155 ore
Addebiti contestati	Massimo 1%
Accuratezza della fatturazione	percentuale di fatture riconosciute fondate: massimo 1%

Allegato B

OBBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società LINKAT SRL.

Indicatori	Misure	Obiettivi
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga (si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesaler/bitstream di tipo Naked)	Attivazioni del servizio su nuove linee telefoniche, su linee telefoniche traslocate, su linee telefoniche trasformate da ISDN a RTG e su linee telefoniche provenienti da altro operatore Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente. Ordini di prima attivazione rivolti ad un operatore del servizio di accesso a banda larga a internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.	
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	60 gg
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	85 gg
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	80%
	- Tempo medio di fornitura	40gg
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	
	- Servizio realizzato utilizzando strutture proprie	N/A
	- Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	20%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	
	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	35 ore
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	135 ore
	- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	85%
- Tempo medio di riparazione	30 ore	
Addebiti contestati	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: Servizi di accesso ad internet a banda larga.	<1%

Allegato C

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER)

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società Linkat SRL.

(Allegato A alla delibera 79/09/CSP)

Indicatori	Misure	Obiettivi
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	N/A (risponde sempre un "operatore umano" non è utilizzato alcun IVR)
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
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	80%
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	90%