

Obiettivi 2024 Delibera 156_23_CONS

OPERATORE:

LINKAT SRL

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Obiettivi 2024	
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	1,00%	
		Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	1,00%	
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un ricredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	4,00%	
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	16
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	13
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	14
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	80,00%
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95,00%
			Numero dei contratti completati		20
	Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	8
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	10
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	9
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	100,00%
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto			%	100,00%	
		Numero dei contratti completati		10	
	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC		n.a.	
		Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		n.a.	
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	5,00%	
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	n.a.
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	n.a.
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	n.a.
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.a.
	Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	36
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	24
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	30
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100,00%

Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	n.a.
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	n.a.
		95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	n.a.