

4. RIMBORSI E INDENNIZZI

4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

Mandarin si impegna a rimborsare (anche tramite compensazione) ai clienti le somme erroneamente addebitate.

4.2 INDENNIZZI

Il Cliente in caso di mancato rispetto degli standard specifici per cause imputabili a Mandarin potrà richiedere a Mandarin un indennizzo

Attivazione del Servizio: nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione del servizio e fatti salvi: i casi di eccezionale difficoltà tecnica , casi dove per motivi inerenti all'ampliamento della rete siano previsti da contratto tempi di attivazione maggiori, il Cliente può richiedere un indennizzo pari ad un trentesimo dell'importo mensile dell'abbonamento per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di quindici giorni per tutte le tipologie di contratto.

Riparazione dei guasti: in caso di mancato rispetto degli standard per la riparazione del guasto tecnico, imputabile a Mandarin, al Cliente sarà riconosciuto un indennizzo pari ad un trentesimo dell'importo mensile dell'abbonamento corrisposto dal Cliente per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di quindici giorni.

Inserimento dei dati dell'abbonato nei servizi telematici di ricerca (Elenco telefonico)

Nel caso di errore nell'inserimento dei dati imputabile a Mandarin verrà corrisposto al Cliente un indennizzo, comprensivo del danno emergente e del lucro cessante, forfetario ed onnicomprensivo, pari a 25 € in caso di abbonamento residenziale, 25€ in caso di abbonamento professional, 50 € in caso di abbonamento business.

Saranno valutate solo le richieste di indennizzo che perverranno a Mandarin tramite:

- lettera raccomandata a/r all'indirizzo SERVIZIO CLIENTI - MANDARIN SPA , Via Anzalone, 12 - 95024 ACIREALE – CT entro 30 giorni dal verificarsi del mancato rispetto.
- tramite l'invio di una PEC all'indirizzo pec@pec.mandarin.it

Le somme che Mandarin corrisponde a titolo di indennizzo sono accreditate all'utente alla prima fatturazione utile, (Mandarin si riserva di applicare il principio della compensazione). Nel caso di cessazione del rapporto, gli importi saranno liquidati entro sessanta (60) giorni a mezzo assegno o vaglia postale.

5. QUALITA' DEI SERVIZI

La qualità dei servizi è un valore fondante di Mandarin. Mandarin misura il livello della qualità dei servizi erogati attraverso una serie di indicatori, in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP e della Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed in conformità con le disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Tali indicatori vengono applicati sia a standard generali, che si riferiscono all'insieme delle prestazioni fornite da Mandarin in un arco di tempo non superiore a 6 mesi, sia a standard specifici, che riguardano le singole prestazioni rese al Cliente e da quest'ultimo facilmente verificabili.

Ogni anno Mandarin aggiorna gli standard, gli indicatori di qualità e i metodi di misurazione e fa una valutazione comparativa dei risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento rispetto all'anno precedente.

I servizi di Mandarin possono essere classificati come segue:

Servizi in accesso diretto:

I servizi diretti sono offerti in tecnologia di accesso radio (WI-MAX o HIPERLAN) su rete di trasporto Mandarin:

- Servizio di telefonia vocale;
- Servizio di accesso ad Internet.

Servizi in accesso indiretto:

I servizi Indiretti sono offerti tramite utilizzo della tecnologia di accesso e rete di altri operatori:

- Servizio di telefonia vocale;
- Servizio di accesso ad Internet con tecnologia ADSL.

| | | |
|------------------------------|-----------------|--------------|
| Documento: CARTA DEI SERVIZI | | |
| Modello: CDS | Revisione:17.1A | pagina 13/20 |

5.1 OBIETTIVI

Di seguito i dati sugli obiettivi di qualità del servizio.

5.1.1 ACCESSO INTERNET DA POSTAZIONE FISSA “Delibera n. 131/06/CSP”

| INDICATORE | UNITA' DI MISURA | MISURA |
|--|---|---|
| Tempo di attivazione del servizio | <p>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 il servizio.</p> <p>Servizi in Accesso Diretto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% - Percentili del tempo di attivazione del servizio 99% - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): <p>Servizi in Accesso Indiretto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% - Percentili del tempo di attivazione del servizio 99% - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): | <p>45 gg. 55 gg.</p> <p>90 %</p> <p>45 gg 55 gg</p> <p>90 %</p> |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga, (annuale) | 15 % |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: | <p>120 ore 192 ore</p> <p>98 %</p> |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga | <p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore umano”</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p> | <p>40 sec.</p> <p>90 sec.</p> <p>35 %</p> |
| Addebiti contestati | La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate. | 2 % |

| | | |
|------------------------------|-----------------|--------------|
| Documento: CARTA DEI SERVIZI | | |
| Modello: CDS | Revisione:17.1A | pagina 14/20 |

5.1.2 TELEFONIA VOCALE DISSA “Delibera n. 254/04/CSP”

| INDICATORE | UNITA' DI MISURA | MISURA |
|--|--|---|
| Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale tlc | <p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 95% del tempo di fornitura: - Percentile 99% del tempo di fornitura: - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente 60 g.g.). | <p>45 gg. 55 gg.</p> <p>95 %</p> |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso. (annuale) | 15 % |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: | <p>120 ore 192 ore</p> <p>100 %</p> |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore | <p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore umano”</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p> | <p>40 sec.</p> <p>90 sec.</p> <p>35 %</p> |
| Fatture contestate | La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate | 2 % |
| Accuratezza della Fatturazione | La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: | 2 % |

Gli indicatori della qualità dei servizi, gli standard generali e specifici e i risultati ottenuti vengono comunicati ai Clienti attraverso pubblicazione sul sito www.mandarin.it

Tali standard di qualità sono ritenuti validi in condizioni normali di servizio e a regime. Eventuali difficoltà o ritardi non imputabili a Mandarin verranno tempestivamente segnalati agli utenti.

| | | |
|------------------------------|-----------------|--------------|
| Documento: CARTA DEI SERVIZI | | |
| Modello: CDS | Revisione:17.1A | pagina 15/20 |

5.2 RISULTATI

5.2.1 ANNO 2015

5.2.1.1 ACCESSO INTERNET DA POSTAZIONE FISSA "Delibera n. 131/06/CSP"

| INDICATORE | UNITA' DI MISURA | OBIETTIVO 2015 | DATO 2015 |
|--|---|--------------------------------------|------------------------------------|
| Tempo di attivazione del servizio | <p>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 il servizio.</p> <p>Servizi in Accesso Diretto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% - Percentili del tempo di attivazione del servizio 99% - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): <p>Servizi in Accesso Indiretto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% - Percentili del tempo di attivazione del servizio 99% - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): | 45 gg. 55 gg. 90 % | 69% 78% 81 % |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga, (annuale) | 15 % | 3 % |
| Tempo di Riparazione dei malfunzionamenti | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: | 120 ore 192 ore 98 % | 29% 38% 38 % |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga | <p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano"</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p> | 40 sec. 90 sec. 35 % | 36 sec. 71 sec. 40 % |
| Addebiti contestati | La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate. | 2 % | 16 % |

| | | |
|------------------------------|-----------------|--------------|
| Documento: CARTA DEI SERVIZI | | |
| Modello: CDS | Revisione:17.1A | pagina 16/20 |

5.2.1.2 TELEFONIA VOCALE DISSA “Delibera n. 254/04/CSP”

| INDICATORE | UNITA' DI MISURA | OBIETTIVO 2015 | DATO 2015 |
|--|--|---|---|
| Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale tlc | <p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 95% del tempo di fornitura: - Percentile 99% del tempo di fornitura: - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente 60 g.g.). | <p>45 gg. 55 gg.</p> <p>95 %</p> | <p>70 % 9%</p> <p>82 %</p> |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso. (annuale) | 15 % | 3 % |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: | <p>120 ore 192 ore</p> <p>100 %</p> | <p>29% 38%</p> <p>38 %</p> |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore | <p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore umano”</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p> | <p>40 sec. 90 sec. 35 %</p> | <p>36 sec. 71 sec. 45 %</p> |
| Fatture contestate | La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate | 2 % | 17 % |
| Accuratezza della Fatturazione | La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: | 2 % | 2 % |

| | | |
|------------------------------|-----------------|-------------|
| Documento: CARTA DEI SERVIZI | | |
| Modello: CDS | Revisione:17.1A | agina 17/20 |

5.2.2 ANNO 2016

5.2.2.1 ACCESSO INTERNET DA POSTAZIONE FISSA “Delibera n. 131/06/CSP”

| INDICATORE | UNITA' DI MISURA | OBIETTIVO 2016 | DATO 2016 |
|--|---|--------------------------------------|------------------------------------|
| Tempo di attivazione del servizio | <p>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 il servizio.</p> <p>Servizi in Accesso Diretto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% - Percentili del tempo di attivazione del servizio 99% - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): <p>Servizi in Accesso Indiretto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% - Percentili del tempo di attivazione del servizio 99% - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): | 45 gg. 55 gg. 90 % | 72% 81% 93% |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga, (annuale) | 15 % | 5 % |
| Tempo di Riparazione dei malfunzionamenti | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: | 120 ore 192 ore 98 % | 32% 34% 28% |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga | <p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore umano”</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p> | 40 sec. 90 sec. 35 % | 38 sec. 85 sec. 60 % |
| Addebiti contestati | La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate. | 2 % | 12 % |

| | | | |
|------------------------------|-----------------|--------|-------|
| Documento: CARTA DEI SERVIZI | | | |
| Modello: CDS | Revisione:17.1A | pagina | 18/20 |

5.2.2.2 TELEFONIA VOCALE FISSA “Delibera n. 254/04/CSP”

| INDICATORE | UNITA' DI MISURA | OBIETTIVO 2016 | DATO 2016 |
|--|--|--------------------------------------|-----------------------------|
| Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale tlc | <p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 95% del tempo di fornitura: - Percentile 99% del tempo di fornitura: - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente 60 g.g.). | <p>45 gg. 55 gg. 95 %</p> | <p>89 % 9% 98 %</p> |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso. (annuale) | 15 % | 11 % |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: | <p>120 ore 192 ore 100 %</p> | <p>31% 25% 80%</p> |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore | Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore umano” | 40 sec. | 38 sec. |
| | Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano) | 90 sec. | 85 sec. |
| | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | 35 % | 60 % |
| Fatture contestate | La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate | 2 % | 12 % |
| Accuratezza della Fatturazione | La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: | 2 % | 2 % |

| | | | |
|------------------------------|-----------------|-------|-------|
| Documento: CARTA DEI SERVIZI | | | |
| Modello: CDS | Revisione:17.1A | agina | 19/20 |

5.2.3 ANNO 2017

5.2.3.1 ACCESSO INTERNET DA POSTAZIONE FISSA “Delibera n. 131/06/CSP”

| INDICATORE | UNITA' DI MISURA | OBIETTIVO 2017 | DATO I SEM. |
|--|---|--|-------------|
| Tempo di attivazione del servizio | <p>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 il servizio.</p> <p>Servizi in Accesso Diretto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% - Percentili del tempo di attivazione del servizio 99% - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): <p>Servizi in Accesso Indiretto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% - Percentili del tempo di attivazione del servizio 99% - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): | 45 gg. 55 gg. 90 % 45 gg 55 gg 90 % | |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga, (annuale) | 15 % | |
| Tempo di Riparazione dei malfunzionamenti | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: | 120 ore 192 ore 98 % | |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga | <p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore umano”</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p> | 40 sec. 90 sec. 35 % | |
| Addebiti contestati | La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate. | 2 % | |

| | | |
|------------------------------|-----------------|-------------|
| Documento: CARTA DEI SERVIZI | | |
| Modello: CDS | Revisione:17.1A | agina 20/20 |

5.2.3.2 TELEFONIA VOCALE DISSA “Delibera n. 254/04/CSP”

| INDICATORE | UNITA' DI MISURA | OBIETTIVO 2017 | DATO I SEM. |
|--|--|---|-------------|
| Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale tlc | <p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 95% del tempo di fornitura: - Percentile 99% del tempo di fornitura: - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente 60 g.g.). | <p>45 gg. 55 gg.</p> <p>95 %</p> | |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso. (annuale) | 15 % | |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: | <p>120 ore 192 ore</p> <p>100 %</p> | |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore | <p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore umano”</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p> | <p>40 sec.</p> <p>90 sec.</p> <p>35 %</p> | |
| Fatture contestate | La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate | 2 % | |
| Accuratezza della Fatturazione | La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: | 2 % | |