



Allegato 3 alla CARTA DEI SERVIZI WIND

OBIETTIVI ANNUALI per gli indicatori di qualità per il servizio di INTERNET DA POSTAZIONE FISSA ANNO 2010

<u>PARAMETRO</u>	<u>VALORE OBIETTIVO</u>
Allegato 1 alla delibera 131/06/CSP “Tempo di attivazione del servizio”: 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.	Percentili 95% (a) e 99% (b) del tempo di fornitura a) il 95% entro 30 giorni solari b) il 99% entro 90 giorni solari c) entro la data comunicata al cliente: 90% d) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 97%
Allegato 2 alla delibera 131/06/CSP “Tasso di malfunzionamento”: Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.	<ul style="list-style-type: none">• Asdl fisico (ULL): 4% annuo (*)• Asdl wholesale: 2% annuo (**) <p>(*) solo rete Wind (**) sole rete Wind</p>
Allegato 3 alla delibera 131/06/CSP “Tempo di riparazione dei malfunzionamenti”: Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).	a) Servizio ULL: <ul style="list-style-type: none">• Percentile 80% in 28 ore• Percentile 95% in 100 ore a1)percentuale riparazioni completate entro il tempo contrattuale: 96% entro 96 ore a2)tempo medio di riparazione: 50 ore
	b) Servizio wholesale: <ul style="list-style-type: none">• Percentile 80% in 28 ore• Percentile 95% in 120 ore b1)percentuale riparazioni completate entro il tempo contrattuale: 90% entro 96 ore b2)tempo medio di riparazione: 60 ore



Allegato 4 alla delibera 131/06/CSP
“Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell’operatore”:

Il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta “operatore umano” 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 chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano. **75 secondi anno**

Il tempo di risposta dell’operatore umano dopo la selezione da parte dell’utente della scelta che consente di parlare con l’operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall’utente chiamante la scelta “operatore” all’interno dell’IVR di assistenza e l’istante in cui l’operatore umano risponde all’utente per fornire il servizio richiesto.

- a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti: **85 secondi**
- b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: **35%**

Allegato 5 alla delibera 131/06/CSP
“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. **1,2%**
