



## Allegato 1 alla CARTA DEI SERVIZI WIND

### OBIETTIVI ANNUALI per gli indicatori di qualità per il servizio di **TELEFONIA VOCALE FISSA.** ANNO 2010

<u>PARAMETRO</u>	<u>VALORE OBIETTIVO</u>
<p><b>Allegato 1 alla del. 254/04/CSP</b> <b>“Tempo di fornitura dell’allacciamento iniziale”:</b> Il 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>	<p>a) Percentili 95% e 99% del tempo di fornitura</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- a1. allacciamenti per servizi diretti forniti con proprie strutture; <b>Percentile 95%: 55 giorni solari</b> <b>Percentile 99%: 90 giorni solari</b></li><li>- a2. servizi diretti forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso (ULL, altro). <b>Percentile 95%: 55 giorni solari</b> <b>Percentile 99%: 90 giorni solari</b></li></ul> <p>b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data comunicata al Cliente (*)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- b1. in caso di servizi diretti forniti con proprie strutture: <b>90%</b></li><li>- b2. percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (**) (in caso di servizi diretti forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso – ULL): <b>97%</b></li></ul> <p>(*) Wind comunica al Cliente la data entro cui verrà completato l’ordine. (**) Wind, in base al processo interoperatore vigente, comunica al Cliente la data entro cui verrà completato l’ordine.</p>

---



#### **Allegato 2 alla del. 254/04/CSP**

##### **“Tasso di malfunzionamento per linea di accesso”:**

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 attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso attive:

- a) servizi diretti, forniti con proprie strutture: **12% (valore % annuale)**
- b) servizi diretti forniti con strutture di altro operatore di accesso (ULL): **8% (valore % annuale) (\*)**
- c) servizi indiretti in modalità CPS: **0.5% (valore annuale)\*\*)**

(\*) solo rete Wind

(\*\*) anomalie aperte a Wind

---

#### **Allegato 3 alla del. 254/04/CSP**

##### **“Tempo di riparazione dei malfunzionamenti”:**

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

- a) Percentili 80% e 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:
  - a1) servizi diretti forniti con proprie strutture:  
**Percentile 80%: 28 ore solari**  
**Percentile 95%: 129 ore solari**
  - a2) servizi diretti forniti con strutture di altro operatore di accesso (ULL):  
**Percentile 80%: 28 ore solari**  
**Percentile 95%: 100 ore solari**
  - a3) servizi indiretti in CPS:  
**Percentile 80%: 96 ore solari**  
**Percentile 95%: 168 ore solari**
- b) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:
  - b1) servizi diretti forniti con strutture di altro operatore (ULL):  
**96%** di riparazione completate entro il termine contrattuale previsto (**entro 96 ore**)
  - b2) servizi indiretti in CPS (\*)

(\*) attualmente tale termine non è previsto nella Condizioni Generali di Contratto

---



**Allegato 8 alla del. 254/04/CSP**

**“Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi”:**

Il periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.

a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti:

**8 secondi**

b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi:

**85%**

---

**Allegato 10 alla del. 254/04/CSP “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.

a) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori:

**3.5%**

b) operatori che non forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori:

**3.5%**

---

**Allegato 11 alla del. 254/04/CSP “Accuratezza delle 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.

Rapporto tra il numero delle 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 emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo:

**1.2%**

---

**Allegato 12 alla del. 254/04/CSP “Tempo di fornitura della carrier pre selection”**

il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso

• Percentili 95% del tempo di fornitura.

**Entro 25 giorni solari**

• Percentile 99% del tempo di fornitura

**Entro 45 giorni solari**

---