



Allegato 2 alla CARTA DEI SERVIZI WIND

OBIETTIVI ANNUALI per gli indicatori di qualità per il servizio di **TELEFONIA VOCALE MOBILE** ANNO 2010

PARAMETRO	VALORE OBIETTIVO
<p>Allegato 1 alla delibera 104/05/CSP “Tempo di attivazione del servizio Voce”: Il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l’ora in cui è stato registrato l’ordine valido dall’operatore e l’ora in cui il servizio è realmente disponibile per l’uso da parte del richiedente il servizio.</p>	<p>a) Percentile 95% del tempo di fornitura: 11 ore solari</p> <p>b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (24 H): 99%</p>
<p>Allegato 2 alla delibera 104/05/CSP “Tempo di Rinnovo del Credito”: Il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall’operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente.</p>	<p>Percentile 97% del tempo di ricarica: 1 minuto</p>
<p>Allegato 3 alla delibera 104/05/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.</p>	<p>Il 85% entro 95 secondi</p>
<p>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.</p>	<p>a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 45 secondi</p> <p>b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 60%</p>



Allegato 4 alla delibera 104/05/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 5 alla delibera 104/05/CSP
“Reclami sugli addebiti”:

• **Servizi post-pagati**

la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo; **4%**

• **Servizi pre-pagati**

il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione; **1.27%**

Allegato 6 alla delibera 104/05/CSP
“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. **1,2%**



Allegato 7 alla delibera 104/05/CSP
“Accessibilità al servizio GSM”:

Servizio telefonico voce e dati a circuito: **98,7%**

Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito venga soddisfatta dalla rete.

Probabilità che, in condizione di display **98%**

indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati a commutazione di pacchetto venga soddisfatta dalla rete.

Allegato 8 alla delibera 104/05/CSP
“Probabilità di mantenimento della connessione”:

La percentuale di connessioni voce **98,5%** correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Allegato 9 alla delibera 104/05/CSP
“Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS”:

La probabilità che un messaggio SMS inviato **97%** dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC).
