

Nome Indicatore	RIF delibera 254/04/C SP - FISSO	Obbligatorio o Facoltativo	Valore obiettivo 2009	consuntivo 2 semestre 2009	Note
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	All 1	Obbligatorio	ULL 95% della fornitura: entro 55 giorni solari - CPS 95% delle fornitura entro 25 giorni solari	ULL 37gg CPS 23 gg	
		Obbligatorio	ULL 99% della fornitura: entro 90 giorni solari - CPS 99% delle fornitura entro 45 giorni solari	ULL 98 gg CPS 40 gg	
		Obbligatorio	entro la data comunicata al Cliente: 90 %	90%	
		Obbligatorio	Entro il tempo max previsto da contratto: 97 %	99,6% (99% in caso di LNA = 60 gg)	
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	All 2	Obbligatorio	numero di malfunzionamenti effettivi/numero medio di linee: 12 % annuo	5,90%	solo rete wind
			numero di malfunzionamenti effettivi/numero medio di linee: 0,5 % annuo	N.A	servizio indiretto CPS - anomalie aperte da Wind
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	All 3	Obbligatorio	80% delle risoluzioni entro 28 ore solari	24 h	servizio fornito con proprie strutture o con strutture di altro operatore, ULL
		Obbligatorio	95% delle risoluzioni entro 129 ore solari	71 h	servizio fornito con proprie strutture o con strutture di altro operatore, ULL
		Obbligatorio	90% riparazioni completate entro tempo massimo contrattualmente previsto (96 ore)	98,00%	servizio fornito con proprie strutture o con strutture di altro operatore, ULL
		Obbligatorio	(CPS) 80% delle risoluzioni entro 96 ore solari	N.A	servizio indiretto CPS
		Obbligatorio	(CPS) 95% delle risoluzioni entro 168 ore solari	N.A	servizio indiretto CPS
			xx% riparazioni completate entro tempo massimo contrattualmente previsto	N.A	attualmente termine non è previsto
Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	All 8	Obbligatorio	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 8 secondi	3,42 sec	
		Obbligatorio	Percentuale di chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 secondi: 85%	91,33%	
Fatture contestate	All 10	Obbligatorio dal 2006	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 3,5 %	1,28%	servizio fornito con proprie strutture o con strutture di altro operatore, ULL - dato annuale
		Obbligatorio dal 2006	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 3,5 %	1,28%	servizio indiretto CPS - dato annuale
Accuratezza della fatturazione	All 11	Obbligatorio	Fatture contestate riconosciute fondate/totali fatture emesse (diviso 10000) nello stesso periodo: 1,2 %	0,89%	dato annuale
Tempo di fornitura della carrier pre-selection	All 12	Obbligatorio	95% della fornitura entro: 25 giorni solari	23 gg	servizio per il quale si attivano un numero residuale di linee.
		Obbligatorio	99% della fornitura entro: 45 giorni solari	40 gg	servizio per il quale si attivano un numero residuale di linee.