

Nome Indicatore	RIF delibera 254/04	Obbligatorio o Facoltativo	Valore obiettivo 2008	Consuntivo 1 semestre 2008	Note
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	All 1	Obbligatorio	95% della fornitura: entro <b>55</b> giorni solari	34 gg	
		Obbligatorio	99% della fornitura: entro <b>90</b> giorni solari	60 gg	
		Obbligatorio	entro la data comunicata al Cliente: <b>90 %</b>	87,21%	
		Obbligatorio	Entro il tempo max previsto da contratto: <b>99 %</b>	99,08%	
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	All 2	Obbligatorio	numero di malfunzionamenti effettivi/numero medio di linee: <b>13 %</b> annuo	7,2%	solo rete wind
		Obbligatorio	numero di malfunzionamenti effettivi/numero medio di linee: <b>0,5 %</b> annuo	0,14. %	servizio indiretto CPS - anomalie aperte da Wind
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	All 3	Obbligatorio	80% delle risoluzioni entro <b>75</b> ore solari	44 ore	servizio fornito con proprie strutture o con strutture di altro operatore, ULL
		Obbligatorio	95% delle risoluzioni entro <b>168</b> ore solari	169 ore	servizio fornito con proprie strutture o con strutture di altro operatore, ULL
		Obbligatorio	% riparazioni completate entro tempo massimo contrattualmente previsto	89,5 % entro 96 ore	servizio fornito con proprie strutture o con strutture di altro operatore, ULL
		Obbligatorio	(CPS) 80% delle risoluzioni entro <b>96</b> ore solari	Per il servizio carrier preselection a fronte del tasso di malfunzionamento molto basso, il valore dell'indicatore non e' statisticamente significativo	servizio indiretto CPS
		Obbligatorio	(CPS) 95% delle risoluzioni entro <b>168</b> ore solari	Per il servizio carrier preselection a fronte del tasso di malfunzionamento molto basso, il valore dell'indicatore non e' statisticamente significativo	servizio indiretto CPS
		Obbligatorio	<b>xx%</b> riparazioni completate entro tempo massimo contrattualmente previsto	attualmente tale termine non è previsto nelle Condizioni Generali di Contratto	servizio indiretto CPS
<b>Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi</b>	All 8	Obbligatorio	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: <b>10 secondi</b>	1,11 sec	
		Obbligatorio	Percentuale di chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 secondi: <b>80%</b>	97,40%	
<b>Fatture contestate</b>	All 10	Obbligatorio dal 2006	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: <b>4 %</b>	3,20%	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: <b>4 %</b>	3,20%	servizio indiretto CPS - dato annuale
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	All 11	Obbligatorio	Fatture contestate riconosciute fondate/totale fatture emesse (diviso 10000) nello stesso periodo: <b>2,2 %</b>	1,17%	dato annuale
<b>Tempo di fornitura della carrier pre-selection</b>	All 12	Obbligatorio	95% della fornitura entro: <b>25</b> giorni solari	7,7	
		Obbligatorio	99% della fornitura entro: <b>45</b> giorni solari	12	