

FISSO					
Nome Indicatore	RIF delibera 254/04	Obbligatorio o Facoltativo	Valore obiettivo 2008	consuntivo II semestre 2008	Note
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	All 1	Obbligatorio	95% della fornitura: entro 55 giorni solari	43 gg - (cps 25 gg)	
		Obbligatorio	99% della fornitura: entro 90 giorni solari	97 gg - (cps 41)	
		Obbligatorio	entro la data comunicata al Cliente: 90 %	99,5% (98 % su LNA= 60 giorni)	
		Obbligatorio	Entro il tempo max previsto da contratto: 99 %	99%	
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	All 2	Obbligatorio	numero di malfunzionamenti effettivi/numero medio di linee: 13 % annuo	9,80%	solo rete wind
		Obbligatorio	numero di malfunzionamenti effettivi/numero medio di linee: 0,5 % annuo	0,12%	servizio indiretto CPS - anomalie aperte da Wind
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	All 3	Obbligatorio	80% delle risoluzioni entro 75 ore solari	35 h	servizio fornito con proprie strutture o con strutture di altro operatore, ULL
		Obbligatorio	95% delle risoluzioni entro 168 ore solari	123 h	servizio fornito con proprie strutture o con strutture di altro operatore, ULL
		Obbligatorio	% riparazioni completate entro tempo massimo contrattualmente previsto	92,30%	servizio fornito con proprie strutture o con strutture di altro operatore, ULL
		Obbligatorio	(CPS) 80% delle risoluzioni entro 96 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 168 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	xx% riparazioni completate entro tempo massimo contrattualmente previsto	attualmente tale termine non è previsto nelle Condizioni Generali di Contratto	servizio indiretto CPS
Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	All 8	Obbligatorio	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 10 secondi	1,15%	
		Obbligatorio	Percentuale di chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 secondi: 80%	97,39%	
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: 4 %	3,09%	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: 4 %	3,09%	servizio indiretto CPS - dato annuale
Accuratezza della fatturazione	All 11	Obbligatorio	Fatture contestate riconosciute fondate/totale fatture emesse (diviso 10000) nello stesso periodo: 2,2 %	0,97%	dato annuale
Tempo di fornitura della carrier pre-selection	All 12	Obbligatorio	95% della fornitura entro: 25 giorni solari	7,7	servizio per il quale si attivano un numero residuale di linee.
		Obbligatorio	99% della fornitura entro: 45 giorni solari	12	servizio per il quale si attivano un numero residuale di linee.