

**RELAZIONE ANNUALE
SUGLI INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI TELEFONIA FISSA**
ex art. 10 comma 1 lettera c) della Delibera 179/03/csp

ANNO 2010

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale forniti da WIND su rete fissa, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 254/04/CSP.

Per ogni indicatore sono riportati:

- le misurazioni effettuate;
- gli obiettivi per il 2010 fissati in relazione a ciascuna misurazione;
- i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre (per quegli indicatori per i quali la delibera 254/04/CSP prevede anche i consuntivi semestrali) e all'intero anno 2010;
- la definizione dell'indicatore ;
- le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;
- i periodi di rilevazione;

TEMPO DI FORNITURA DELL'ALLACCIAMENTO INIZIALE

Indicatore	Misura	Obiettivi 2010	Consuntivi 1° semestre 10	Consuntivi 2° semestre 10	Consuntivi 2010
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	<p>Percentile 95% del tempo di fornitura</p> <p>Percentile 99% del tempo di fornitura</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente</p> <p>Entro il tempo max previsto a contratto</p>	<p>a) Percentili 95% e 99% del tempo di fornitura</p> <p>a1. allacciamenti per servizi diretti forniti con proprie strutture;</p> <p>Percentile 95%: 55 giorni solari</p> <p>Percentile 99%: 90 giorni solari</p>	<p>Percentile 95%: 30 giorni solari</p> <p>Percentile 99%: 59 giorni solari</p> <p>Percentile 95%: 30 giorni solari</p> <p>Percentile 99%: 59 giorni solari</p>	<p>Percentile 95%: 30 giorni solari</p> <p>Percentile 99%: 54 giorni solari</p>	<p>Percentile 95%: 30 giorni solari</p> <p>Percentile 99%: 56 giorni solari</p>

		<p>b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data comunicata al Cliente (*)</p> <p>b1. in caso di servizi diretti forniti con proprie strutture : 90%</p> <p>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): 97%</p> <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>	<p>87%</p> <hr/> <p>99,7% (99%* sui solo LNA)</p>	<p>89%</p> <p>99,8% (99,5%* sui solo LNA)</p>	

Definizione

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.

Note esplicative di come sono rilevate le misurazioni

Nel caso del 95 % e del 99% della fornitura entro 55 giorni solari ed i casi di attivazione entro il tempo massimo contrattualmente previsto, (laddove presente) il percentile è calcolato su i giorni intercorsi tra Conferma del Consenso da parte del Cliente e Attivazione della Linea; per i valori relativi all data comunicata al cliente giorni intercorsi tra l'ultima DAC e l'espletamento TI devono essere minori o uguale a zero;

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

TASSO DI MALFUNZIONAMENTO PER LINEA DI ACCESSO

Indicatore	Misura	Obiettivi 2010	Consuntivi 1° semestre 2010	Consuntivi 2° semestre 2010	Consuntivi 2010
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso.	Numero di malfunzionamenti effettivi/numero medio di linee:	<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso attive:</p> <p>a) servizi diretti, forniti con proprie strutture:</p> <p>b) servizi diretti forniti con strutture di altro operatore di accesso (ULL): 8% (valore % annuale) (*) (*) solo rete Wind</p> <p>c) servizi indiretti in modalità CPS: 0.5% valore annuale (**)</p> <p>(**) anomalie aperte a</p>	8%		8%

		Wind			
--	--	------	--	--	--

Definizione:

Rapporto tra il numero delle segnalazioni relative a malfunzionamenti pertinenti alla rete Wind nel periodo di riferimento ed il numero medio di linee di accesso attive

Note:

- sono escluse le segnalazioni relative ai guasti dei terminali dell'utente
- sono escluse le segnalazioni relative ai guasti degli operatori interconnessi
- a fronte di più segnalazioni relative al medesimo malfunzionamento della linea d'accesso viene presa in esame solo la prima segnalazione
- sono prese in esame le possibili segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi della rete Wind rilevati nel periodo di riferimento

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Sistema informativo di rilevazione: ARSystem - Remedy

TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Indicatore	Misura	Obiettivi 2010	Consuntivi 1° semestre 10	Consuntivi 2° semestre 10	Consuntivi 2010
Tasso di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% delle risoluzioni entro Percentile 95% entro Percentuale delle riparazioni previsto; (CPS) 80 % delle risoluzioni entro 96 ore solari; (CPS) 95% entro 168 ore solari;	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	(per la CPS) Per il servizio di carrier selection a fronte del tasso di malfunzionamento molto basso , il valore dell'indicatore no è statisticamente significativo;	(per la CPS) Per il servizio di carrier selection a fronte del tasso di malfunzionamento molto basso , il valore dell'indicatore no è statisticamente significativo;	(per la CPS) Per il servizio di carrier selection a fronte del tasso di malfunzionamento molto basso , il valore dell'indicatore no è statisticamente significativo;

		<p>previsto (entro 96 ore)</p> <p>b2) servizi indiretti in CPS (*)</p> <p>(*) attualmente tale termine non è previsto nella Condizioni Generali di Contratto</p>			
--	--	--	--	--	--

- Definizione

E' il tempo misurato in orario solare, trascorso tra la segnalazione da parte del cliente all'effettiva risoluzione del malfunzionamento

Note

- sono escluse le segnalazioni relative ai guasti dei terminali dell'utente
- sono escluse le segnalazioni relative ai guasti degli operatori interconnessi
- a fronte di più segnalazioni relative al medesimo malfunzionamento della linea d'accesso viene presa in esame solo la prima segnalazione
- sono prese in esame le segnalazioni di malfunzionamento relative alla rete Wind, rilevati nel periodo di riferimento
- è preso in esame il tempo trascorso tra la segnalazione del cliente del malfunzionamento all'effettiva risoluzione dello stesso

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Sistema informativo di rilevazione: ARSystem - Remedy

TEMPI DI RISPOSTA DEI SERVIZI DI CONSULTAZIONE ELENCO

Indicatore	Misura	Obiettivi 2010	Consuntivi 1° semestre 10	Consuntivi 2° semestre 10	Consuntivi 2010
Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenco (1255)	<p>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p>	<p>a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti:</p> <p>8 secondi</p>	3,21 sec	3,60 sec	3,41 sec

		b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 85%	92,37%	91,30%	91,83 %
--	--	---	---------------	---------------	----------------

Definizione dell'Indicatore:

L'intervallo di tempo che intercorre tra il momento in cui l'utente chiamante, ascoltata la fonia d'ingresso, entra in contatto con un operatore umano.

Note

- le rilevazioni sono censuarie: sono prese in considerazione tutte le chiamate ricevute nel periodo di rilevazione dei servizi di consultazione elenchi accessibili tramite la numerazione 1255.
- sono esclusi i tempi di instaurazione del collegamento dal terminale d'utente (fisso o mobile) fino al call center.
- sono esclusi i tempi di trattamento della richiesta stessa da parte dell'operatore (ovvero: il periodo di colloquio con l'operatore nonché il tempo di reperimento dell'informazione dalla banca dati)

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Sistema informativo di rilevazione: dati certificati dal fornitore in outsourcing del servizio

FATTURE CONTESTATE

Indicatore	Misura	Obiettivi 2010	Consuntivi 1° semestre 10	Consuntivi 2° semestre 10	Consuntivi 2010
Fatture contestate	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:	a) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo o offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate	1,16%	1,82%	1,49%

		ad altri operatori:			
		3.5%			

Definizione

La percentuale di fatture reclamate nel periodo di rilevazione rispetto al numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

Note

I dati prevedono la distinzione tra servizi forniti con proprie strutture o con strutture di altro operatore ull, - il dato è annuale; anche per il servizio in CPS il dato è annuale.

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

Indicatore	Misura	Obiettivi 2010	Consuntivi 1° semestre 10	Consuntivi 2° semestre 10	Consuntivi 2010
Accuratezza della fatturazione	Fatture contestate e riconosciute fondate / totale fatture emesse) nello p 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%	0,87%	0.77 %	0,87%

Note esplicative

Il dato è annuale;

Per tale indicatore vi sono state due diverse determinazioni del calcolo:

1. determinazione calcolo sino al 31/12/2007;
2. (determinazione calcolo dall'1/1/2008)

1. Si determina il livello di accuratezza delle fatture emesse monitorando l'andamento del rapporto tra il numero dei documenti di accredito emessi nel periodo considerato e il numero delle fatture emesse sulla Customer base "fatturata" (fisso e mobile) del mese precedente.

2. Si determina il livello di accuratezza delle fatture emesse monitorando l'andamento del rapporto tra il numero dei documenti di accredito emessi e i riaccrediti sulle fatture successive nel periodo considerato e il numero delle fatture emesse sulla Customer base "fatturata" (fisso e mobile) del mese precedente.

Si segnala altresì che da gennaio 2008 al numeratore si considerano le note di credito emesse e i riaccrediti in fattura riconosciuti nel periodo di riferimento e al denominatore le fatture emesse nel mese precedente alla rilevazione.

Periodo di rilevazione

Mensile – semestrale – annuale

Sistema informativo di rilevazione

Per il numeratore : ORACLE A.R. / SAP

Per il denominatore : ORACLE A.R. /SAP

TEMPO DI FORNITURA DI CARRIER PRESELEZION

Indicatore	Misura	Obiettivi 2010	Consuntivi 1° semestre 10	Consuntivi 2° semestre 10	Consuntivi 2010
Tempo di fornitura della carrier preselection	95% della fornitura entro: 99% della fornitura entro:	Percentili 95% del tempo di fornitura. Entro 25 giorni solari Percentile 99% del tempo di fornitura Entro 45 giorni solari .	Percentile 95% del tempo di fornitura. Entro 24 giorni solari Percentile 99% del tempo di fornitura. Entro 40 giorni solari	Percentile 95% del tempo di fornitura. Entro 14 giorni solari Percentile 99% del tempo di fornitura. Entro 28 giorni solari	Percentile 95% del tempo di fornitura. Entro 18 giorni solari Percentile 99% del tempo di fornitura. Entro 36 giorni solari

**RELAZIONE ANNUALE
SUGLI INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI INTERNET DA POSTAZIONE FISSA**
ex art. 10 comma 1 lettera c) della Delibera 179/03/CSP
delibera 131/06/CSP

ANNO 2010

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità dei servizi di internet da postazione fissa forniti da WIND in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 131/06/CSP

Per ogni indicatore sono riportati:

- le misurazioni effettuate;
- gli obiettivi per il 2010 fissati in relazione a ciascuna misurazione;
- i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre (per quegli indicatori per i quali la delibera 254/04/CSP prevede anche i consuntivi semestrali) e all'intero anno 2010
 - la definizione dell'indicatore ;
- le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;
- i periodi di rilevazione;

TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Indicatore	Misura	Obiettivi 2010	Consuntivi 1° semestre 10	Consuntivi 2° semestre 10	Consuntivi 2010
Tempo di attivazione del servizio	Percentile 95% entro :	Percentili 95% (a) e 99% (b) del tempo di fornitura a) il 95% entro 30 giorni	a) il 95% entro 31giorni solari b) il 99% entro 56 giorni solari a) il 95% entro 31giorni solari b) il 99% entro 56 giorni solari	a) il 95% entro 30 giorni solari b) il 99% entro 52 giorni solari	a) il 95% entro 33 giorni solari b) il 99% entro 59 giorni solari
	Percentile 99% entro:	solari b) il 99% entro 90 giorni solari %	----	----	----
	Percentile degli ordini completati entro la data comunicata al cliente	c) entro la data comunicata al cliente: 90	----	----	----
	Percentile degli ordini completati entro il termine max previsto a contratto	d) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto:	----	----	----

		97%			
--	--	------------	--	--	--

Definizione dell'indicatore: il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Note esplicative

Il 95 ed il 99 Percentile sono calcolati su i giorni intercorsi tra Conferma del Consenso da parte del Cliente e Attivazione della Linea; per gli ordini completati entro la data comunicata al cliente, I giorni intercorsi tra l'ultima DAC e l'espletamento TI devono essere minori o uguale a zero; mentre per gli ordini completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (laddove presente) I giorni sono calcolati prendendo a riferimento i giorni intercorsi tra Conferma del Consenso da parte del Cliente e Attivazione della Linea

Periodo di rilevazione

1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;
 1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;
 1 gennaio-31 dicembre – annuale

TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

Tasso di malfunzionamento	Misura	Obiettivi 2010	Consuntivi 1° semestre 10	Consuntivi 2° semestre 10	Consuntivo 2010
	Tasso, rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso a larga banda.	Asdl fisico (ULL): 4% annuo (*) (*) solo rete Wind	3,3%	3,4%	3,4%
		Adsl wholesale: 2% annuo (**) (**) sole rete Wind	1,9%	2%	2 %

Definizione dell'indicatore: 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 a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Note esplicative:

- sono escluse le segnalazioni relative ai guasti dei terminali dell'utente
- sono escluse le segnalazioni relative ai guasti degli operatori interconnessi
 - a fronte di più segnalazioni relative al medesimo malfunzionamento della linea d'accesso viene presa in esame solo la prima segnalazione
 - sono prese in esame le possibili segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi della rete Wind rilevati nel periodo di riferimento

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;
 1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;
 1 gennaio-31 dicembre – annuale

Sistema di rilevazione : ARSystem . Remedy

TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Indicatore	Misura	Obiettivi 2010	Consuntivi 1° semestre 10	Consuntivi 2° semestre 10	Consuntivo 2010
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) Percentili 80 del tempi di riparazione dei malfunzionamenti	a) Servizio ULL: Percentile 80% in 28 ore	Percentile 80% in 24 ore	Percentile 80% in 24 ore	Percentile 80% in 24 ore
	e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti.	Percentile 95% in 100 ore	Percentile 95% in 27 ore	Percentile 95% in 25 ore	Percentile 95% in 26 ore
	b) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	a1) percentuale riparazioni completate entro il tempo contrattuale: 96% entro 96 ore	98,5%	99,3%	98,9%
	c) tempo medio di riparazione	a2) tempo medio di riparazione: 50 ore	29 ore	25 ore	27 ore
		b) Servizio wholesale: Percentile 80% in 28 ore	26 ore	24 ore	25 ore
		Percentile 95% in 120 ore	82 ore	25 ore	53 ore
		b1) percentuale riparazioni completate entro il tempo contrattuale: 90% entro 96 ore	96,1%	99%	97.6 %
		b2) tempo medio di riparazione: 60 ore	32 ore	27 ore	29 ore

Definizione dell'indicatore: 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 a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Note esplicative

In tale conteggio sono escluse:

- le segnalazioni relative ai guasti dei terminali dell'utente;
 - le segnalazioni relative ai guasti degli operatori interconnessi;
 - a fronte di più segnalazioni relative al medesimo malfunzionamento della linea d'accesso viene presa in esame solo la prima segnalazione
 - sono prese in esame le segnalazioni di malfunzionamento relative alla rete Wind, rilevati nel periodo di riferimento
 - è preso in esame il tempo trascorso tra la segnalazione del cliente del malfunzionamento all'effettiva risoluzione dello stesso.
- Il sistema di rilevazione è il ARSystem Remedy

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;

1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;

1 gennaio-31 dicembre – annuale

TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DELL'OPERATORE

Indicatore	Misura	Obiettivi 2010	Consuntivi 1° semestre10	Consuntivo 2° semestre 10	Consuntivo anno 2010
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi assistenza cliente dell'operatore	Tempo medio di navigazione su IVR per accedere all'operatore umani	75 secondi	75 sec	60 sec	67,5 sec
n.b il valore si riferisce all'intero perimetro dell'adsl.	Tempo medio di risposta alla chiamate entranti	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 85 secondi	48,75 sec	54,3 sec	51,52 sec
	Percentuale di chiamate entranti in tempo di risposta inferiore a 20 sec.	a) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 35 %	63%	56%	59,5 %

Definizione dell'indicatore:

1) 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;

2) 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;

3) tempo totale di risposta dell'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 l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Note esplicative

I valori si riferiscono all'intero perimetro dell'adsl

Periodi di rilevazione: Definizioni 1), 2) e 3)

1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;

1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;

1 gennaio-31 dicembre – annuale

ADDEBITI CONTESTATI

Indicatore	Misura	Obiettivi 2009	Consuntivo 1° semestre 10	Consuntivo 2° semestre 10	Consuntivo 2010
Addebiti contestati	Percentuale fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto alle fatture emesse nello stesso periodo	1,2%	1,16%	1,82%	1,49 %

Definizione dell'indicatore:

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.

Note esplicative

Non essendo possibile suddividere la fatture in base al servizio , viene fornito un valore riferito a tutto il perimetro del fisso.

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-31 dicembre – annuale

**RELAZIONE ANNUALE
SUGLI INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE**
ex art. 10 comma 1 lettera c) della Delibera 179/03/csp

ANNO 2010

TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Indicatore	Misura	Obiettivi 2010	Consuntivo 1° sem. 10	Consuntivo 2° sem. 10	Consuntivo 2010
Tempo di attivazione 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	a) Percentile 95% del tempo di fornitura : 11 ore solari	3h 31 minuti	6h e 40 minuti	5h 09 minuti
		b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (24 H) : 99%	99,2%	99,1%	99,15%

TEMPO DI RINNOVO DEL CREDITO

Indicatore	Misura	Obiettivi 2010	Consuntivo 1° sem.estre 10	Consuntivo 2° semestre 10	Consuntivo 2010
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	Percentile 97% del tempo di ricarica: 1 minuto	99,99% entro 1 minuto	99,99% entro 1 minuto	99,99% entro 1 minuto

TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA AI CLIENTI DELL'OPERATORE

Indicatore	Misura	Obiettivi 2010	Consuntivo 1° semestre 10	Consuntivo 2° semestre 10	Consuntivo 2010
tempo di	1) tempo minimo di navigazione per	Il 85% entro 95	91% sec	86,43%	95,93% sec

risposta alle chiamate ai servizi di assistenza ai clienti dell'operatore	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 umano3;	secondi			
	2) 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;	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 45 secondi	23.71 sec	22,77 sec	24,66 sec
	3) tempo totale di risposta dell'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 l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 60%	68,6%	69,4%	67,6%

TEMPO DI RISPOSTA DEI SERVIZI DI CONSULTAZIONE ELENCHI

Misura	Indicatore	Obiettivi 2010	Consuntivo 1° semestre 10	Consuntivo 2° semestre 10	Consuntivo 2010
tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Il periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle	a) tempo medio di risposta alle			

	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.	chiamate entranti: 8 secondi	3,21%	3,60sec	3,41%
		b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 85%)	92,37%	91,30%	91,83 %

RECLAMI SUGLI ADDEBITI

Misura	Indicatore	Obiettivi 2010	Consuntivo 1° semestre 10	Consuntivo 2° semestre 10	Consuntivo 2010
Reclami sugli addebiti	1) nel caso di 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%	1.16%	1.16%	1.16%
	2) nel caso di 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%	0,108%	0,11%	0,11%

ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

Misura	Indicatore	Obiettivi 2010	Consuntivo 1° semestre 10	Consuntivo 2° semestre 10	Consuntivo 2010
Accuratezza fatturazione	La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaddebito 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%	0,87%	0,77%	0,86%

ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO GSM

Misura	Indicatore	Obiettivi 2010	Consuntivo 1° semestre 10	Consuntivo 2° semestre 10	Consuntivo 2010
accessibilità al servizio gsm	1) 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.	98,7 %	99,52%	99,41%	99,46%
	2) Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati a commutazione di pacchetto venga soddisfatta dalla rete.	98 %	98,60%	98,60%	98,60%

PROBABILITÀ DI MANTENIMENTO DELLE CONNESSIONE

Misura	Indicatore	Obiettivi 2010	Consuntivo 1° semestre 2010	Consuntivo 2° semestre 10	Consuntivo 2010
probabilità di mantenimento	la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente	98,5 %	98,92%	98,89%	98,9%

delle connessioni	consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC).				
-------------------	--	--	--	--	--

PROBABILITA' DI TRASFERIMENTO DEGLI SMS AL SMSC

Misura	Indicatore	Obiettivi 2010	Consuntivo 1° semestre 2010	Consuntivo 2° semestre 2010	Consuntivo 2010
probabilità di trasferimento degli sms al smsc	la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC).	97%	99,68%	99,73%	99,71%