

**Operatore:** WIND Telecomunicazioni S.p.A.

**Anno di riferimento:** 2015

Periodo di rilevazione dei dati:	
1° SEM.	
2° SEM.	
ANNO Intero	X

DENOMINAZIONE INDICATORE		SERVIZI SU CUI SI APPLICA	MISURA	UNITA' DI MISURA	VALORE RILEVATO ANNO intero	OBIETTIVO 2015	
<b>1 - Tempo di attivazione del servizio</b>	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.	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	40	50	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	75	85	
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data comunicata al cliente	%	98%	90%	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98%	97%	
			Tempo medio di fornitura	giorni solari	17,9		
<b>2 - Tasso di malfunzionamento</b>	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.	a) servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento (calcolato solo su rete Wind)	%	2,9%	4%
		b) servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento (calcolato solo su rete Wind)	%	1,4%	2%
<b>3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	24	28
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	29	72
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 h)	%	98,6%	97%
		b) servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	27	40
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	26	28
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	26	72
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 h)	%	99,7%	92%		
		Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	25	50		

**Operatore:** WIND Telecomunicazioni S.p.A.

**Anno di riferimento:** 2015

Periodo di rilevazione dei dati:	
1° SEM.	
2° SEM.	
ANNO Intero	X

DENOMINAZIONE INDICATORE	SERVIZI SU CUI SI APPLICA	MISURA	UNITA' DI MISURA	VALORE RILEVATO ANNO intero	OBIETTIVO 2015
<b>4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore</b>	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	<b>60</b>	70
	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	<b>55,4</b>	70
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	<b>51,5%</b>	45%
<b>5 - Addebiti contestati</b>	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	<b>0,51%</b>	3,5%

**Allegato 3 alla CARTA DEI SERVIZI WIND**  
**OBIETTIVI per gli indicatori di qualità per i SERVIZI INTERNET DA POSTAZIONE FISSA**  
 Delibera 244/08/CSP e s.m.i.

Operatore: WIND Telecomunicazioni S.p.A.

Anno di riferimento: 2015

DENOMINAZIONE INDICATORE		SERVIZI SU CUI SI APPLICA	FLUSSO	MISURA	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO										
<b>Allegato 2</b> Velocità di trasmissione dei dati	Velocità di trasmissione di dati, misurata tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server, separatamente per il downloading e per l'uploading <b>N.B.: i valori valgono solo per accessi diretti (ULL).</b>	servizi di accesso a Internet a banda larga	UPLOAD	Velocità di accesso	Mbit/s	0,256 Mbit/s	0,352 Mbit/s	0,384 Mbit/s	0,4 Mbit/s	0,5 Mbit/s	0,512 Mbit/s	0,64 Mbit/s	1 Mbit/s			
				Velocità minima garantita	Mbit/s	128 kbit/s	176 kbit/s	192 Kbit/s	192 Kbit/s	256 kbit/s	256 kbit/s	256 kbit/s	500 Kbit/s			
			DOWNLOAD	Velocità di accesso	Mbit/s	4 Mbit/s	5 Mbit/s	6 Mbit/s	7 Mbit/s	8 Mbit/s	10 Mbit/s	12 Mbit/s	14 Mbit/s	17 Mbit/s	20 Mbit/s	
				Velocità minima garantita	Mbit/s	2,1 Mbit/s	2,6 Mbit/s	3,1 Mbit/s	3,7 Mbit/s	4,2 Mbit/s	5,2 Mbit/s	6,3 Mbit/s	7,3 Mbit/s	8,9 Mbit/s	10,4 Mbit/s	
<b>Allegato 3</b> Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (percentuale di insuccesso)	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione	servizi di accesso a Internet a banda larga			%	0,50%										
<b>Allegato 4</b> Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (ritardo massimo)	Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda larga			msec	50										
<b>Allegato 5</b> Tasso di perdita dei pacchetti (probabilità di perdita)	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati	servizi di accesso a Internet a banda larga			%	0,20%										