

OBIETTIVI ANNUALI
per gli indicatori di qualità per il servizio di
TELEFONIA VOCALE FISSA.
ANNO 2011

| PARAMETRO | VALORE OBIETTIVO | ANNO 2011 |
|--|---|--|
| <p>Allegato 1 alla del. 254/04/CSP “Tempo di fornitura dell’allacciamento iniziale”: 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.</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%: 40 giorni solari Percentile 99%: 70 giorni solari</p> <p>a2. servizi diretti forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso (ULL, altro).</p> <p>Percentile 95%: 55 giorni solari Percentile 99%: 90 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</p> | <p>34 gg</p> <p>68 gg</p> <p>90%</p> <p>99,8% (99,3% sulle LNA)</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | vigente, comunica al Cliente la data entro cui verrà completato l'ordine. | |
| <p>Allegato 2 alla del. 254/04/CSP "Tasso di malfunzionamento per linea di accesso": Rappporto 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 attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</p> | <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: 12% (valore % annuale)</p> <p>b) servizi diretti forniti con strutture di altro operatore di accesso (ULL): 8% (valore % annuale) (*)</p> <p>c) servizi indiretti in modalità CPS: 0.5% valore annuale (**)</p> <p>(*) solo rete Wind (**) anomalie aperte a Wind</p> | <p>7,6%</p> <p>-----</p> |
| <p>Allegato 3 alla del. 254/04/CSP "Tempo di riparazione dei malfunzionamenti": Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> | <p>a) Percentili 80% e 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</p> <p>a1) servizi diretti forniti con proprie strutture:</p> <p>Percentile 80%: 28 ore solari Percentile 95%: 129 ore solari</p> <p>a2) servizi diretti forniti con strutture di altro operatore di accesso (ULL):</p> <p>Percentile 80%: 28 ore solari</p> <p>Percentile 95%: 80 ore solari</p> | <p>A2) Percentile 80%: 25 ore solari</p> <p>A2) Percentile 95% 66 ore solari</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>a3) servizi indiretti in CPS:</p> <p>Percentile 80%: 96 ore solari</p> <p>Percentile 95%: 168 ore solari:</p> <p>b) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:</p> <p>b1) servizi diretti forniti con strutture di altro operatore (ULL):</p> <p>96% di riparazione completate entro il termine contrattuale 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> | <p>97,7%</p> |
| <p>Allegato 8 alla del. 254/04/CSP “Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi”: Il periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazione 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.</p> | <p>a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti:</p> <p>8 secondi</p> <p>b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi:</p> <p>85%</p> | <p>1,84 sec</p> <p>95,82%</p> |
| <p>Allegato 10 alla del. 254/04/CSP “Fatture contestate”: La percentuale di fatture</p> | <p>a) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo</p> | |

