

Operatore: WIND Telecomunicazioni S.p.A.

Anno di riferimento: 2012

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

DENOMINAZIONE INDICATORE	SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURA	UNITA' DI MISURA	VALORE RILEVATO	
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$	giorni solari	N.A.	
		T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$	giorni solari	N.A.	
		T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto	giorni solari	N.A.	
		Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente	%	N.A.	
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$	giorni solari	33	
		T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$	giorni solari	64	
		T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto	giorni solari	(*)	
		Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99,4%	
	NOTE	(*) Wind, in base al processo interoperatore vigente, comunica al Cliente la data entro cui verrà completato l'ordine			
	2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento	%	N.A.
b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)		Tasso di malfunzionamento (*)	%	7,30%	
c) (servizio indiretto in modalità CPS)		Tasso di malfunzionamento	%	N.A. (**)	
NOTE		(*) Tasso di malfunzionamento misurato solo su rete Wind (**) I dati relativi al servizio CPS sono poco indicativi in funzione della esigua quantità di casi rilevati			

OBIETTIVO
N.A.
N.A.
N.A.
N.A.
N.A.
55
90
97%

N.A.
8%
N.A.

Operatore: WIND Telecomunicazioni S.p.A.

Anno di riferimento: 2012

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

DENOMINAZIONE INDICATORE	SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURA	UNITA' DI MISURA	VALORE RILEVATO
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$	ore	N.A.
		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$	ore	N.A.
		T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)	ore	N.A.
		Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$	%	N.A.
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$	ore	25
		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$	ore	84
		T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto	ore	96
		Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$	%	96%
	c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$	ore	N.A. (*)
		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$	ore	N.A. (*)
		T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto	ore	N.A. (*)
		Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$	%	N.A. (*)
	NOTE	(*) I dati relativi al servizio CPS sono poco indicativi in funzione della esigua quantità di casi rilevati		
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	(servizi di consultazione elenchi)	Tempo medio di risposta	secondi	4,34
		Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	89%
	NOTE			

OBIETTIVO
N.A.
N.A.
N.A.
N.A.
N.A.
28
80
96%
N.A.
N.A.
N.A.
N.A.

8
85%

Operatore: WIND Telecomunicazioni S.p.A.

Anno di riferimento: 2012

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

DENOMINAZIONE INDICATORE	SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURA	UNITA' DI MISURA	VALORE RILEVATO
10 - Fatture contestate	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	Percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami	%	1,12%
	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che NON forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	Percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami	%	N.A.
	NOTE	La delibera 254/04/CSP non prevede rilevazione semestrale		
11 - Accuratezza delle fatturazione	(servizi diretti ed indiretti)	Percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate (*)	%	0,89%
	NOTE	(*) 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 La delibera 254/04/CSP non prevede rilevazione semestrale		
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$	giorni solari	19
		T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$	giorni solari	40
	NOTE			

OBIETTIVO
3,50%
N.A.

1,20%

20
40