

|            |                               |
|------------|-------------------------------|
| Operatore: | WIND Telecomunicazioni S.p.A. |
|------------|-------------------------------|

|                      |      |
|----------------------|------|
| Anno di riferimento: | 2012 |
|----------------------|------|

| 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                    | OBIETTIVO |     |
|--|--|---|---|---|------------------------------------|-----------|-----|
| <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   | 36                                 | 30        |     |
|  |  |   | Percentile 99° del tempo di fornitura   | giorni solari   | 72                                 | 60        |     |
|  |  |   | Percentuale degli ordini validi completati entro la data comunicata al cliente                | %   | 87%                                | 90%       |     |
|  |  |   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | %   | 99%                                | 97%       |     |
|  |  |   | Tempo medio di fornitura  | giorni solari   | 14,6                               |           |     |
| <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)   | %                                  | 3,2%      | 4%  |
|  |  | b) servizio realizzato utilizzando servizi wholesale            | servizi di accesso a Internet a banda larga   | Tasso di malfunzionamento (calcolato solo su rete Wind)   | %                                  | 1,9%      | 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 | 43        | 80  |
|  |  |   |   | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 h) | %                                  | 98,7%     | 96% |
|  |  |   |   | Tempo medio di riparazione  | ore comprese quelle non lavorative | 39        | 40  |
|  |  | b) servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale          | servizi di accesso a Internet a banda larga   | Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti  | ore comprese quelle non lavorative | 25        | 28  |
|  |  |   |   | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti  | ore comprese quelle non lavorative | 58        | 80  |
|  |  |   |   | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 h) | %                                  | 97,5%     | 90% |
|  |  | Tempo medio di riparazione                                      | ore comprese quelle non lavorative  | 40  | 50                                 |           |     |

|                   |                               |
|-------------------|-------------------------------|
| <b>Operatore:</b> | WIND Telecomunicazioni S.p.A. |
|-------------------|-------------------------------|

|                             |      |
|-----------------------------|------|
| <b>Anno di riferimento:</b> | 2012 |
|-----------------------------|------|

| 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 | OBIETTIVO |
|--|--|---|--|------------------|-----------------|-----------|
| <b>4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore</b> | 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.   | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Media pesata   | secondi          | 60              | 75        |
|  | 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. | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti   | secondi          | 52,5            | 85        |
|  |  |   | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi                                  | %                | 56%             | 35%       |
| <b>5 - Addebiti contestati</b>   | 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.  | 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 | %                | 1,12%           | 3,5%      |

Operatore: WIND Telecomunicazioni S.p.A.

Anno di riferimento: 2012

| DENOMINAZIONE INDICATORE   | SERVIZI SU CUI SI APPLICA  | PROFILO  | MISURA   | UNITA' DI MISURA          | OBIETTIVO |              |              |              |            |            |              |             |            |            |             |  |  |
|--|--|--|----------|---------------------------|-----------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|-------------|------------|------------|-------------|--|--|
|  |  |  |          |                           |           |              |              |              |            |            |              |             |            |            |             |  |  |
| <b>Allegato 2</b><br>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>Profilo 7/8 Mega</b><br><br>Download:<br>8 Mbit/s (su rete Infostrada)<br>7 Mbit/s (su rete Telecom Italia)<br><br>Upload: 512 kbit/s | 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>Profilo 20 Mega</b><br><br>Download:<br>20 Mbit/s (su rete Infostrada)<br><br>Upload: 1 Mbit/s  | 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    | 14 Mbit/s    | 17 Mbit/s    | 20 Mbit/s    |            |            |              |             |            |            |             |  |  |
|  |  |  |          | Velocità minima garantita | Mbit/s    | 7,2 Mbit/s   | 8,9 Mbit/s   | 10,4 Mbit/s  |            |            |              |             |            |            |             |  |  |
| <b>Allegato 3</b><br>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><br>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><br>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%        |              |              |            |            |              |             |            |            |             |  |  |