

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

**2° semestre ANNO 2012**

PARAMETRO	VALORE OBIETTIVO	2° semestre 2012
<p><b>Allegato 1 alla del. 254/04/CSP</b> <b>“Tempo di fornitura dell’allacciamento iniziale”:</b> 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><b>Percentile 95%: 40 giorni solari</b> <b>Percentile 99%: 70 giorni solari</b></p> <p>a2. servizi diretti forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso (ULL, altro).</p> <p><b>Percentile 95%: 55 giorni solari</b> <b>Percentile 99%: 90 giorni solari</b></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: <b>92%</b></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): <b>97%</b></p> <p>(*) Wind comunica al Cliente la data entro cui verrà completato l’ordine. (**) Wind, in base al processo interoperatore</p>	<p><b>N.A.</b></p> <p><b>31 gg</b> <b>70 gg</b></p> <p><b>N.A.</b></p> <p><b>98,5 %</b></p>

	vigente, comunica al Cliente la data entro cui verrà completato l'ordine.	
<p><b>Allegato 2 alla del. 254/04/CSP</b>  <b>“Tasso di malfunzionamento per linea di accesso”:</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 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: <b>12% (valore % annuale)</b></p> <p>b) servizi diretti forniti con strutture di altro operatore di accesso (ULL): <b>8% (valore % annuale) (*)</b></p> <p>c) servizi indiretti in modalità CPS: <b>0.5% (valore annuale )</b></p> <p>(*) solo rete Wind</p>	<p><b>N.A.</b></p> <p><b>6,9 %</b></p> <p>-----</p>
<p><b>Allegato 3 alla del. 254/04/CSP</b>  <b>“Tempo di riparazione dei malfunzionamenti”:</b>          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><b>Percentile 80%: 28 ore solari</b>  <b>Percentile 95%: 129 ore solari</b></p> <p>a2) servizi diretti forniti con strutture di altro operatore di accesso (ULL):</p> <p><b>Percentile 80%: 28 ore solari</b>  <b>Percentile 95%: 80 ore solari</b></p>	<p><b>N.A.</b></p> <p><b>80% in 24 h</b></p> <p><b>95% in 78 H</b></p>

	<p>a3) servizi indiretti in CPS:</p> <p><b>Percentile 80%: 96 ore solari</b></p> <p><b>Percentile 95%: 168 ore solari:</b></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><b>96% di riparazione completate entro il termine contrattuale previsto (entro 96 ore)</b></p> <p>b2) servizi indiretti in CPS (*)</p> <p>(*) attualmente tale termine non è previsto nella Condizioni Generali di Contratto</p>	<p>-----</p> <p><b>96,4% nelle 96 h contrattuali</b></p>
<p><b>Allegato 8 alla del. 254/04/CSP “Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi”:</b>                  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><b>8 secondi</b></p> <p>b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi:</p> <p><b>85%</b></p>	<p><b>1,84 sec</b></p> <p><b>95,82%</b></p>
<p><b>Allegato 10 alla del. 254/04/CSP “Fatture contestate”:</b>                  La percentuale di fatture per cui l’utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma</p>	<p>a) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto</p>	

