

Operatore: WIND Telecomunicazioni S.p.A.

Anno di riferimento: 2014

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

DENOMINAZIONE INDICATORE	SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURA	UNITA' DI MISURA	VALORE RILEVATO	OBIETTIVO	
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.	N.A.	
		T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$	giorni solari	N.A.	N.A.	
		T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto	giorni solari	N.A.	N.A.	
		Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente	%	N.A.	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	36	50	
		T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$	giorni solari	65	85	
		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%	97%	
	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.	N.A.
b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)		Tasso di malfunzionamento (*)	%	6,2%	8%	
c) (servizio indiretto in modalità CPS)		Tasso di malfunzionamento	%	N.A. (**)	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				

Operatore: WIND Telecomunicazioni S.p.A.

Anno di riferimento: 2014

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

DENOMINAZIONE INDICATORE	SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURA	UNITA' DI MISURA	VALORE RILEVATO	OBIETTIVO	
<b>3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	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.	N.A.	
		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$	ore	N.A.	N.A.	
		T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)	ore	N.A.	N.A.	
		Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$	%	N.A.	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	24	28	
		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$	ore	77,5	80	
		T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto	ore	(**)	(**)	
		Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$	%	96,8%	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. (*)	N.A.	
		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$	ore	N.A. (*)	N.A.	
		T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto	ore	N.A. (*)	N.A.	
		Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$	%	N.A. (*)	N.A.	
	NOTE	(*) I dati relativi al servizio CPS sono poco indicativi in funzione della esigua quantità di casi rilevati (**) Infostrada si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo				
	<b>8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi</b>	(servizi di consultazione elenchi)	Tempo medio di risposta	secondi	7	8
			Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	82%	85%
		NOTE				
<b>12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection</b>	(servizi indiretti in CPS)	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.	
	NOTE	(*) I dati relativi al servizio CPS sono poco indicativi in funzione della esigua quantità di casi rilevati				