

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

Anno di riferimento:	2014
-----------------------------	------

DENOMINAZIONE INDICATORE		SERVIZI SU CUI SI APPLICA	MISURA	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO	
1 - Tempo di attivazione del servizio	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	50	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	85	
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data comunicata al cliente	%	90%	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97%	
			Tempo medio di fornitura	giorni solari		
2 - Tasso di malfunzionamento	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)	%	4%
		b) servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento (calcolato solo su rete Wind)	%	2%
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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	28
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	80
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 h)	%	96%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	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	28
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	80
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 h)	%	90%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	50

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

Anno di riferimento:	2014
-----------------------------	------

DENOMINAZIONE INDICATORE		SERVIZI SU CUI SI APPLICA	MISURA	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO
4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	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	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	70
	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	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	70
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	45%
5 - Addebiti contestati	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	%	3,5%

OBIETTIVI per gli indicatori di qualità per i SERVIZI INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Delibera 244/08/CSP e s.m.i.

Operatore: WIND Telecomunicazioni S.p.A.

Anno di riferimento: 2014

DENOMINAZIONE INDICATORE		SERVIZI SU CUI SI APPLICA	FLUSSO	MISURA	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO									
Allegato 2 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	servizi di accesso a Internet a banda larga	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
Allegato 3 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%									
Allegato 4 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									
Allegato 5 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%									