

**Allegato 2 alla CARTA DEI SERVIZI WIND**  
**OBIETTIVI per gli indicatori di qualità per i SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE MOBILE**  
**Delibera 154/12/CONS**

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

<b>Anno di riferimento:</b>	2015
-----------------------------	------

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

Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	VALORE RILEVATO	OBIETTIVO	
Tempo di rinnovo del credito (Allegato 1 delibera n.154/12/CONS)	servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di ricarica	minuti	0,01	1	
Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi (Allegato 2 delibera n.154/12/CONS)	servizi di consultazione elenchi	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	6,40	10	
		percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	82%	70%	
Tempo di attivazione del servizio voce (Allegato 5 delibera n.154/12/CONS)	servizi pre e post -pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	45	120	
		percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,40%	99%	
Accessibilità al servizio voce (Allegato 6 delibera n.154/12/CONS)	Definizione 1):	servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	%	99,32%	98,90%
	Definizione 2):	servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	%	99,52%	98,90%
	Definizione 3):	servizi voce	percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste. (indicatore combinato GSM-UMTS)	%	99,52%	98,90%

**Allegato 2 alla CARTA DEI SERVIZI WIND**  
**OBIETTIVI per gli indicatori di qualità per i SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE MOBILE**  
**Delibera 154/12/CONS**

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

<b>Anno di riferimento:</b>	2015
-----------------------------	------

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

Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	VALORE RILEVATO	OBIETTIVO		
Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 7 delibera n.154/12/CONS)		<u>Definizione 1):</u>	servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	%	99,05%	98,60%
		<u>Definizione 2):</u>	servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	%	99,62%	98,60%
		<u>Definizione 3):</u>	servizi voce	percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.	%	99,26%	98,60%
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS delibera n.154/12/CONS	(Allegato 8)	servizi SMS		percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMS-C.	%	100%	99%

**Allegato 2 alla CARTA DEI SERVIZI WIND**  
**OBIETTIVI per gli indicatori di qualità per i SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE MOBILE**  
**Delibera 154/12/CONS**

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

<b>Anno di riferimento:</b>	2015
-----------------------------	------

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

Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	VALORE RILEVATO	OBIETTIVO
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo delibera n.154/12/CONS) (Allegato 9)	servizi SMS	Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione	sec	6,18"	7"
Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM (Allegato 10 delibera n.154/12/CONS)	servizi dati a commutazione di pacchetto su reti GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore andate a buon fine.	%	98,80%	98,20%