

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

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

**Anno di riferimento:** 2015

| Denominazione indicatore   |  | servizi cui si applica           | Misura   | Unità di misura | Obiettivo |
|--|--|----------------------------------|--|-----------------|-----------|
| Tempo di rinnovo del credito (Allegato 1 delibera n.154/12/CONS)                           |  | servizi pre-pagati               | percentile 95% del tempo di ricarica   | minuti          | 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             | 10        |
|  |  |                                  | percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi  | %               | 70%       |
| Reclami sugli addebiti (Allegato 3 delibera n.154/12/CONS)                                 | <u>Definizione 1</u> ): percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo                       | servizi post-pagati              | rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo   | %               | 4%        |
|  | <u>Definizione 2</u> ): rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione | servizi pre-pagati               | rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti nel periodo di rilevazione considerato ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo  | %               | 1,20%     |
| Accuratezza della fatturazione (Allegato 4 delibera n.154/12/CONS)                         |  | servizi post-pagati              | rapporto tra numero di fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emessa nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo | %               | 1,20%     |

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

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

**Anno di riferimento:** 2015

| Denominazione indicatore  |                        | servizi cui si applica     | Misura   | Unità di misura | Obiettivo |
|---|------------------------|----------------------------|--|-----------------|-----------|
| Tempo di attivazione del servizio voce<br>(Allegato 5 delibera n.154/12/CONS) | (Allegato 5)           | servizi pre e post -pagati | percentile 95% del tempo di fornitura  | minuti          | 120       |
|   |                        |                            | percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto  | %               | 99%       |
| Accessibilità al servizio voce<br>(Allegato 6 delibera n.154/12/CONS)         | <u>Definizione 1):</u> | 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.  | %               | 98,90%    |
|   | <u>Definizione 2):</u> | 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.   | %               | 98,90%    |
|   | <u>Definizione 3):</u> | 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) | %               | 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**

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

**Anno di riferimento:** 2015

| Denominazione indicatore   |                        | servizi cui si applica | Misura   | Unità di misura | 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. | %               | 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.  | %               | 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.   | %               | 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.   | %               | 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**

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

**Anno di riferimento:** 2015

| Denominazione indicatore  | servizi cui si applica                               | Misura   | Unità di misura | Obiettivo |
|---|--|--|-----------------|-----------|
| Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo<br>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             | 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. | %               | 98,20%    |