

**CONSUNTIVO I Semestre 2019 per i SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE MOBILE
Delibera 154/12/CONS**

Operatore: Tre Mobile

Anno di riferimento: I Semestre 2019

Indicatore	Valore rilevato
<p>Tempo di attivazione del servizio voce (allegato 5 Delibera n.154/12/Cons); Definizione dell'indicatore: il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. Misure: a) Percentile 95% del tempo di fornitura b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto Unità di misura: per la misura a) secondi per la misura b) valore percentuale</p>	<p>Misure: Prepagato a) 101secondi b) 99,98% Postpagato a) 65 sec. b) 99,96%</p>
<p>Tempo di rinnovo del credito (Allegato 1 Delibera n.154/12/Cons); Definizione dell'indicatore: il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente. Misure: Percentile 95% del tempo di ricarica Unità di misura: minuti</p>	<p>Misure: 1,06</p>
<p>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore (Allegato 3 Delibera n.104/05/CSP); Definizione dell'indicatore: 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 essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano; 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 cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto; Misure: Definizione 1) media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" ossia media, effettuata sulle rilevazioni del semestre, dei tempi minimi che intercorrono tra l'istante di accesso all'IVR e quello in cui l'utente è informato del codice dell'opzione "operatore" (la cui scelta consente cioè di parlare direttamente con un operatore umano) ed è consentita la sua selezione. La misurazione è effettuata includendo anche la somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR. Qualora un operatore abbia più numeri di assistenza o associ ad uno stesso numero diversi IVR strutturati in maniera differente si deve effettuare la media dei tempi minimi pesata sulla base delle chiamate terminate sull'operatore umano di ciascun numero di assistenza ovvero su ciascun diverso IVR. Solo nel caso in cui non sia utilizzato un IVR per alcun tipo di chiamata entrante, il valore rilevato si ritiene pari a zero. Definizione 2) a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi Unità di misura: Definizioni 1), 2) misura a) secondi Definizione 2) misure b) valore percentuale</p>	<p>Misure: Definizione 1) 73 sec Definizione 2) a) 56 sec b) 41%</p>
<p>Reclami sugli addebiti (Allegato 3 Delibera n.154/12/Cons); Definizione dell'indicatore: 1) nel caso di servizi post-pagati, la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo; 2) nel caso di servizi pre-pagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione. Misura: Definizione 1): rapporto tra il 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 di fatture emesse nello stesso periodo. Definizione 2): rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo. Unità di misura: valore percentuale</p>	<p>Misura: Definizione 1) 2,10% Definizione 2) 0,50%</p>

<p>Accuratezza della fatturazione (Allegato 4 Delibera n.154/12/Cons);</p> <p>Definizione dell'indicatore: La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p>Misura: Rapporto tra il numero delle 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 o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p>N.B. La percentuale è calcolata considerando tutte le fatture oggetto di contestazione fondata per le quali il riaccredito al cliente è avvenuto nel periodo di riferimento, indipendentemente dal periodo a cui si riferiscono le fatture errate, rapportate al numero di fatture emesse nel periodo considerato</p> <p>Unità di misura: Valore percentuale</p>	<p>Misura: 0,47%</p>
<p>Accessibilità al servizio voce (Allegato 6 Delibera n.154/12/Cons)</p> <p>Definizione dell'indicatore: la probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete UMTS.</p> <p>Misure: Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.</p> <p>Unità di misura: percentuale</p>	<p>Misure: 99,75%</p>
<p>Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 7 Delibera n.154/12/Cons)</p> <p>Definizione dell'indicatore: La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.</p> <p>Misure: Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.</p> <p>Unità di misura: percentuale</p>	<p>Misure: 99,34%</p>
<p>Tempo di consegna del SMS al primo tentativo (Allegato 9 Delibera n.154/12/Cons)</p> <p>Definizione dell'indicatore: Valor medio dei tempi di consegna di un sms al primo tentativo fissato il periodo di osservazione.</p> <p>Misure: il tempo medio giornaliero di consegna di uno short message al primo tentativo. Attraverso l'operazione di media aritmetica (non pesata) dal valore giornaliero si perviene a valori relativi a periodi di rilevazione più estesi di un giorno.</p> <p>Unità di misura: secondi</p>	<p>Misure: 1,56sec</p>
<p>Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 8 Delibera n.154/12/Cons)</p> <p>Definizione dell'indicatore: la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC).</p> <p>Misure: la percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal SMSC rispetto a quelli inviati dall'utenza, valutata sulla base di quanto previsto dall'art.5, comma 1, lettera b). Unità di misura: percentuale</p>	<p>Misure: 99,13%</p>

OPERATORE	WindTre - Telefonia Fissa
-----------	---------------------------

Anno di riferimento:	I Semestre 2019
----------------------	-----------------

DENOMINAZIONE INDICATORE	SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURA	UNITA' DI MISURA	VALORE RILEVATO
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.
		T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$	giorni solari	N.A.
		T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto	giorni solari	N.A.
		Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente	%	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	38
		T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$	giorni solari	81
		T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto	giorni solari	99%
		Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98%
NOTE				
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento	%	N.A.
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento (*)	%	5,8%
	c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento	%	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		

CONSUNTIVO I Semestre 2019 per i SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA

Delibera 254/04/CSP

OPERATORE	WindTre-Telefonia Fissa
-----------	-------------------------

Anno di riferimento:	I Semestre 2019
----------------------	-----------------

DENOMINAZIONE INDICATORE	SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURA	UNITA' DI MISURA	VALORE RILEVATO
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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.
		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$	ore	N.A.
		T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)	ore	N.A.
		Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$	%	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
		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$	ore	75
		T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto	ore	(**)
		Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$	%	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. (*)
		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$	ore	N.A. (*)
		T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto	ore	N.A. (*)
		Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$	%	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		
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	(servizi di consultazione elenchi)	Tempo medio di risposta	secondi	N.A.
		Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	N.A.
	NOTE			

OPERATORE	WindTre- Telefonia Fissa
-----------	--------------------------

Anno di riferimento:	I Semestre 2019
----------------------	-----------------

DENOMINAZIONE INDICATORE	SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURA	UNITA' DI MISURA	VALORE RILEVATO
10 - Fatture contestate	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	Percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami	%	0,28%
	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che NON forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	Percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami	%	N.A.
	NOTE	La delibera 254/04/CSP non prevede rilevazione semestrale		
11 - Accuratezza delle fatturazione	(servizi diretti ed indiretti)	Percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate (*)	%	1,09%
	NOTE	(*) Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo La delibera 254/04/CSP non prevede rilevazione semestrale		
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$	giorni solari	(*)
		T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$	giorni solari	(*)
	NOTE	(*) I dati relativi al servizio CPS sono poco indicativi in funzione della esigua quantità di casi rilevati		

CONSUNTIVO I Semestre 2019 per i SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE MOBILE
Delibera 154/12/CONS

Operatore: Wind - Telefonia Mobile

Anno di riferimento: I Semestre 2019

Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo di rinnovo del credito (Allegato 1 delibera n.154/12/CONS)		servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di ricarica	minuti	0,016
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	%	0,26%
	<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	%	0,36%
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	%	1,09%

**CONSUNTIVO I Semestre 2019 per i SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE MOBILE
Delibera 154/12/CONS**

Operatore: Wind - Telefonia Mobile

Anno di riferimento: I Semestre 2019

Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo di attivazione del servizio voce Deliberan.154/12/CONS	(Allegato 5)	servizi pre e post -pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	6
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,65%
Accessibilità al servizio voce (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.	%	99,25%
	<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.	%	99,80%
	<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)	%	99,77%

CONSUNTIVO I Semestre 2019 per i SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE MOBILE
Delibera 154/12/CONS

Operatore: Wind - Telefonia Mobile

Anno di riferimento: I Semestre 2019

Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 7 delibera n.154/12/CONS)	<u>Definizione 1):</u>	servizi 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.	%	98,68%
	<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.	%	99,68%
	<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.	%	99,46%
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 8 delibera n.154/12/CONS)		servizi SMS	percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMSC.	%	99,9%

CONSUNTIVO I Semestre 2019 per i SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE MOBILE
Delibera 154/12/CONS

Operatore: Wind - Telefonia Mobile

Anno di riferimento: I Semestre 2019

Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo (Allegato 9 delibera n.154/12/CONS)	servizi servizi SMS	Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione	sec	3,39"
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.	%	98,91%

Operatore:	Wind Tre - INTERNET RETE FISSA
-------------------	--------------------------------

Anno di riferimento:	I Semestre 2019
-----------------------------	-----------------

DENOMINAZIONE INDICATORE		SERVIZI SU CUI SI APPLICA	MISURA	UNITA' DI MISURA	VALORE RILEVATO	
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	36	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	75	
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data comunicata al cliente	%	98%	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98%	
			Tempo medio di fornitura	giorni solari	14	
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)	%	2,9%
		b) servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento (calcolato solo su rete Wind)	%	N.A.
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 riparazione dei tempo di malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	24
				Percentile 95° del riparazione dei tempo di malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	24
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 h)	%	98%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	27
		b) servizi realizzati utilizzando servizi wholesale	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	N.A.
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	N.A.
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 h)	%	N.A.
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	N.A.

Operatore:	Wind Tre - INTERNET RETE FISSA
-------------------	--------------------------------

Anno di riferimento:	I Semestre 2019
-----------------------------	-----------------

DENOMINAZIONE INDICATORE		SERVIZI SU CUI SI APPLICA	MISURA	UNITA' DI MISURA	VALORE RILEVATO
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	60
	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	105,1
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	36,7%
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	%	0,26%

Operatore:	Wind Tre
Anno di riferimento:	I Semestre 2019

Per.	DENOMINAZIONE INDICATORE		SERVIZI SU CUI SI APPLICA	FLUSSO	MISURA	UNITA' DI MISURA	VALORE	
S/A	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 N.B.: i valori valgono solo per accessi diretti (ULL).	servizi di accesso a Internet a banda larga	UPLOAD	Velocità di accesso	Mbit/s	Mbit/s	1 (*)
					Velocità minima garantita (1)	Kbit/s	Kbit/s	871
				DOWNLOAD	Velocità di accesso	Mbit/s	Mbit/s	20 (*)
					Velocità minima garantita	Mbit/s	Mbit/s	16

S/A	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		14 (2)
S/A	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		%		

(*) il valore riportato della velocità di accesso si riferisce al limite massimo disponibile su tecnologia ADSL della rete WindTre. La velocità di aggancio dipende da diversi fattori come lunghezza del doppino, distanza dalla centrale, esistenza di interferenze.

(1) 5° percentile della velocità di trasmissione

(2) Valor medio

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

Operatore: WindTre - Servizi di Call Center

Anno di riferimento: I Semestre 2019

DENOMINAZIONE INDICATORE	MISURA	UNITÀ DI MISURA	VALORE	
			RILEVATO	OBIETTIVO
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	70	70
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	95,7	130
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	40%	25%
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale (il dato viene misurato tenendo conto del tempo di risposta ai reclami previsto dalla Carta dei Servizi Wind pari a 45 gg)	%	90,5%	70%

Operatore: WindTre - Servizi di Call Center

Anno di riferimento: I Semestre 2019

DENOMINAZIONE INDICATORE	MISURA	UNITA' DI MISURA	VALORE RILEVATO	OBIETTIVO
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo (la misura non tiene conto degli eventuali messaggi inseriti a monte destinati ad informare i clienti su promozioni specifiche a loro dedicate oppure disservizi)	secondi	90	90
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	63	65
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	47,4%	40%
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale (il dato viene misurato tenendo conto del tempo di risposta ai reclami previsto dalla Carta dei Servizi Wind pari a 45 gg)	%	86,5%	70%

Operatore:	WindTre - Servizi di Call Center
-------------------	----------------------------------

Anno di riferimento:	I Semestre 2019
-----------------------------	-----------------

DENOMINAZIONE INDICATORE	MISURA	UNITA' DI MISURA	VALORE RILEVATO	OBIETTIVO
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo (la misura non tiene conto degli eventuali messaggi inseriti a monte destinati ad informare i clienti su promozioni specifiche a loro dedicate oppure disservizi)	secondi	73	90
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	c) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	56	65
	d) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	41%	40%
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale (il dato viene misurato tenendo conto del tempo di risposta ai reclami previsto dalla Carta dei Servizi Wind pari a 45 gg)	%	87%	70%