

**Allegato 1 alla CARTA DEI SERVIZI WIND**  
**OBIETTIVI per gli indicatori di qualità per i SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA**  
 Delibera 254/04/CSP

|  |  |
|--|--|
|  | <b>Operatore: WIND -<br/>Telefonia Fissa</b> |
|--|--|

| <b>Anno di riferimento:</b>                               | <b>Annuale 2018</b>   |   |                         |                        |
|---|---|---|-------------------------|------------------------|
| <b>DENOMINAZIONE INDICATORE</b>                           | <b>SERVIZIO CUI SI APPLICA</b>                                | <b>MISURA</b>   | <b>UNITA' DI MISURA</b> | <b>VALORE RILEVATO</b> |
| <b>1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b> | <b>a)</b> (servizio diretto con proprie strutture)            | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T1$   | giorni solari           | N.A.                   |
|   |   | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$   | 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>b)</b> (servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T1$   | giorni solari           | 42                     |
|   |   | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$   | giorni solari           | 98                     |
|   |   | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto   | giorni solari           | 99%                    |
|   |   | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto   | %                       | 97%                    |
|   | NOTE  |   |                         |                        |
| <b>2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b> | <b>a)</b> (servizio diretto con proprie strutture)            | Tasso di malfunzionamento   | %                       | N.A.                   |
|   | <b>b)</b> (servizio diretto con strutture di altri operatori) | Tasso di malfunzionamento (*)   | %                       | 5,7%                   |
|   | <b>c)</b> (servizio indiretto in modalità CPS)                | Tasso di malfunzionamento   | %                       | N.A. (**)              |
|   | NOTE  | (*) Tasso di malfunzionamento misurato solo su rete Wind<br>(**) I dati relativi al servizio CPS sono poco indicativi in funzione della esigua quantità di casi |                         |                        |

**Allegato 1 alla CARTA DEI SERVIZI WIND**  
**OBIETTIVI per gli indicatori di qualità per i SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA**  
 Delibera 254/04/CSP

|  |  |
|--|--|
|  | <b>Operatore: WIND -<br/>Telefonia Fissa</b> |
|--|--|

|                             |                         |
|-----------------------------|-------------------------|
| <b>Anno di riferimento:</b> | <b>Annuale<br/>2018</b> |
|-----------------------------|-------------------------|

| DENOMINAZIONE INDICATORE  | SERVIZIO CUI SI APPLICA                                       | MISURA   | UNITA' DI MISURA | VALORE RILEVATO |
|---|---|--|------------------|-----------------|
| <b>3 - Tempi di riparazione dei malfunzionamenti</b>              | <b>a)</b> (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>b)</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              | 76              |
|   |   | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto  | ore              | (**)            |
|   |   | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$  | %                | 96%             |
|   | <b>c)</b> (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<br>(**) 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          | N.A.            |
|   |   | Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi   | %                | N.A.            |
|   | NOTE  |  |                  |                 |

**Allegato 1 alla CARTA DEI SERVIZI WIND**  
**OBIETTIVI per gli indicatori di qualità per i SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA**  
 Delibera 254/04/CSP

|  |  |
|--|--|
|  | <b>Operatore: WIND - Telefonia Fissa</b> |
|--|--|

| <b>Anno di riferimento:</b>                                | <b>Annuale 2018</b>  |   |                  |                 |
|--|--|---|------------------|-----------------|
| DENOMINAZIONE INDICATORE                                   | SERVIZIO CUI SI APPLICA  | MISURA  | UNITA' DI MISURA | VALORE RILEVATO |
| <b>10 - Fatture contestate</b>                             | (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  | %                | 0,53%           |
|  | (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che <b>NON</b> 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   |                  |                 |
| <b>11 - Accuratezza delle fatturazione</b>                 | (servizi diretti ed indiretti)   | Percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate (*)  | %                | 0,94%           |
|  | 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 |                  |                 |
| <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    | 20              |
|  |  | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$   | giorni solari    | 40              |
|  | NOTE   | (*) I dati relativi al servizio CPS sono poco indicativi in funzione della esigua quantità di casi rilevati   |                  |                 |