

ALLEGATO 3

TEMPO DI RIPAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Definizione dell'indicatore: Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

Obbligatorietà dell'indicatore: obbligatorio

Periodi di riferimento per la valutazione dell'indicatore: gennaio-30 giugno – 1° semestre;
1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre – annuale

Servizi a cui si applica: servizi di accesso a Internet a banda larga (in Unbundling o tramite strutture proprie o wholesale)

Rilevazione dei dati: censuaria - raccolta di tutte le riparazioni completate (ripristino completo della funzionalità) in ciascun periodo di rilevazione indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti.

N.B. malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete dell'operatore anche se installati nei locali dell'utente.

Nel caso di servizi Unbundling, debbono essere esclusi i soli casi in cui la riparazione richieda un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non è dipendente dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali:

- a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali all'appuntamento concordato;
- b) rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura;

Si includono nella rilevazione soltanto i dati relativi ai servizi che prevedono un tempo standard di riparazione, ovvero forniti mediante contratti standard, mentre si escludono i dati relativi a servizi forniti sulla base di un accordo specifico per un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quelli previsti nei contratti standard.

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;
1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre – annuale

Misure: a) Percentili 80 e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti.
b) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto
c) tempo medio di riparazione

Unità di misura: per le misure a) e c) ore comprese quelle non lavorative
per la misura b) valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: --

Rapporti: separati per servizi realizzati: a) in Unbundling o tramite strutture proprie b) utilizzando servizi in wholesale

Date d'invio dei rapporti all'Autorità: 1° semestre - periodo 1 gennaio-30 giugno - entro 3 mesi (30 settembre)
2° semestre 1 luglio-31 dicembre - entro 3 mesi (31 marzo)
annuale 1 gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno