

## 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