

ALLEGATO 1

TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Definizione dell’indicatore: 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.

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 indipendentemente dalla tecnologia utilizzata

Rilevazione dei dati: censuaria

N.B. un servizio s’intende disponibile per l’uso quando è funzionante e quindi quando anche eventuali apparati installati dall’operatore presso il domicilio dell’utente sono funzionanti.

Sono inclusi gli ordini:

1. di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva;
2. di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a banda larga a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva;
3. di variazione dell’operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a banda larga a Internet;
4. di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell’operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l’attivazione della linea telefonica e l’attivazione del servizio d’accesso a Internet.

Per la misura b) sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell’operatore che fornisce il servizio quale il rinvio richiesto dall’altro operatore di accesso che fornisce la struttura.

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

Misure: 1): a) Percentili¹ 95 e 99 del tempo di fornitura
b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto
c) media

Unità di misura: per la misura a) giorni solari
per la misura b) valore percentuale
per la misura c) giorni solari

Indicazioni obbligatorie: numerosità dei contratti per singola tipologia d’ordine (1 - 4)

Rapporti: Separati: servizi di accesso a Internet a banda larga per tipologia d’ordine di cui ai punti 1., 2., 3., 4. e per servizi di accesso a banda larga Wireless

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

¹ Il percentile 95% del tempo di fornitura” è il tempo massimo entro il quale sono effettuate le forniture del 95% delle richieste. Ovvero, il 95% delle forniture sono eseguite con un tempo non superiore al “percentile 95”, mentre il rimanente 5% delle forniture sono eseguite con un tempo superiore al “percentile 95”