

ALLEGATO 2

TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

Definizione dell’indicatore: 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.

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

N.B. raccolta di tutte le segnalazioni pervenute in ciascun periodo di rilevazione, escluse quelle relative ai malfunzionamenti non riscontrati, quali eventuali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali d’utente o guasti della rete dell’operatore d’accesso.

I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall’operatore di accesso a Internet come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete dell’operatore anche se installati nei locali dell’utente.

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

Misure: Tasso, rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d’accesso a larga banda.

Unità di misura: valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: --

Rapporti: separati per servizi realizzati: a) con strutture proprie o Unbundling b) utilizzando servizi 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