

(articolo 3, commi 1, lett. a) e 2 lett. a); articolo 5, comma 1; articolo 6, commi 1 e 4)

### Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

**Definizione dell'indicatore:** il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed 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:** 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;  
1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;  
1 gennaio-31 dicembre – annuale

**Servizi a cui si applica:** servizi diretti<sup>1</sup>.

**N.B.** Sono inclusi tutti i mezzi di collegamento utilizzati per la telefonia vocale fissa (rame, fibra ottica, WLL, altro).

**Rilevazione dei dati:** censuaria - raccolta di tutti gli ordini validi pervenuti nel periodo di rilevazione considerato.

**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.

Per le sole misure a) e b2), sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali:

- a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato;
- b) rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura;
- c) necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi.

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

**Misure:** a) Percentili<sup>2</sup> 95% e 99% del tempo di fornitura

b1) Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (per servizi diretti forniti con proprie strutture);

b2) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (per servizi diretti forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso)

**Unità di misura:** per la misura a) giorni solari  
per le misure b1) e b2) Valore percentuale

**Indicazioni obbligatorie:** a) orari in cui gli ordini possono essere presi;  
b) nel caso in cui l'operatore indichi un'accuratezza standard per gli appuntamenti (es. un'ora, due ore, etc.), tale dato deve essere fornito.

**Rapporti:** dati separati per:

- a) allacciamenti per servizi diretti forniti con proprie strutture;
- b) servizi diretti forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso (ULL, altro).

**Date d'invio dei rapporti all'Autorità:** 1° semestre- periodo 1 gennaio-30 giugno – entro 3 mesi

<sup>1</sup> *Servizio diretto:* servizio fornito all'utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio o tramite un doppino d'utente disaggregato (ULL)

<sup>2</sup> 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%.

(30 settembre)

2° semestre 1 luglio-31 dicembre – entro 3 mesi (31 marzo)

annuale 1 gennaio-31 dicembre – entro il 30 giugno

