

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

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Definizione dell'indicatore: Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Obbligatorietà dell'indicatore: obbligatorio

Periodi di riferimento della 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 e servizi indiretti in modalità CPS.

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

N.B. I 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.

Una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione deve essere considerata come una singola segnalazione di guasto.

Se per lo stesso malfunzionamento riguardante un'unica linea di accesso pervengono più segnalazioni, va computata una singola segnalazione

Nel caso di servizi diretti, 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.

N.B. La misura della percentuale delle riparazioni di cui al punto b) è facoltativa per il primo anno di attuazione della delibera (anno 2005) ed obbligatoria dal secondo anno in poi.

Unità di misura: per la misura a) ore comprese quelle non lavorative
per la misura b) Valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: a) informazioni riguardo agli orari durante i quali possono essere segnalati i guasti
b) accuratezza *standard* per gli appuntamenti (es. un'ora, due ore, ecc.) nel caso in cui l'operatore la preveda

Rapporti: dati separati per:

- a) servizi diretti forniti con proprie strutture,
- b) servizi diretti forniti con strutture di altro operatore;
- c) servizi indiretti in CPS

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

