

Allegato 4

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

Percentuale di chiamate a vuoto

Definizione dell'indicatore: rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale.

Obbligatorietà dell'indicatore: facoltativo con riserva di revisione in futuro in funzione dello sviluppo del mercato e dell'impatto di tale aspetto sulla qualità del servizio

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.

Rilevazione dei dati: Fermo restando che in ogni caso dovrebbero essere adottate modalità di rilevazione dei dati tali da escludere il coinvolgimento dell'utente, sono possibili diverse alternative:

- a) censuaria su tutto il traffico reale uscente - raccolta di tutte le chiamate non andate a buon fine in ciascun periodo di rilevazione;
- b) campionaria su traffico reale uscente - raccolta delle chiamate non andate a buon fine generate da un rappresentativo numero di centrali locali o NTP verso un numero rappresentativo di destinazioni in ciascun periodo;
- c) campionaria con chiamate di prova- un numero significativo di chiamate di prova uscenti da un numero rappresentativo di centrali locali o NTP verso un numero rappresentativo di destinazioni tale da rispettare i seguenti obiettivi di accuratezza:
 - per le chiamate di prova il numero di osservazioni deve essere tale da assicurare un'accuratezza assoluta dello 0,1% (per esempio percentuale di chiamate a vuoto = 0.3%+ 0.1%) o quanto meno un'accuratezza relativa del 10% (per esempio percentuale di chiamate a vuoto = 5%+ 0.5%) con un livello di confidenza del 95%;
 - per le osservazioni effettuate all'elaboratore di centrale, il loro numero deve essere tale da assicurare un'accuratezza assoluta dello 0,05% (per esempio percentuale di chiamate a vuoto = 0.3%+ 0.05%) o quanto meno un'accuratezza relativa del 5% (per esempio percentuale di chiamate a vuoto = 5%+ 0.25%) con un livello di confidenza del 95%;
- d) una combinazione delle precedenti.

N.B. Una chiamata non andata a buon fine è un tentativo di chiamata ad un numero valido, selezionato correttamente dopo il tono di invito a selezionare, in cui il chiamante non riceve, entro 30 secondi dalla ricezione dell'informazione di selezione da parte della rete, né il tono di chiamato occupato, né il tono di chiamata, né un segnale di risposta.

Nella rilevazione dei dati campionaria si terrà conto di diversi fattori tra cui la variazione del traffico e delle relazioni di traffico nelle diverse ore della giornata, nei diversi giorni della settimana e mesi dell'anno. Nel caso di chiamate di prova la scelta delle centrali di destinazione dovrà essere pesata in proporzione agli interessi di traffico reale

Per i servizi diretti, occorre includere le sole chiamate relative al servizio diretto stesso (sono da escludere quelle che l'operatore di servizio diretto instrada per conto di altro operatore e quindi non fattura).

Per i servizi indiretti, la misura deve essere effettuata al punto d'interconnessione

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

Misura: Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali

Unità di misura: Valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: a) metodo di rilevazione utilizzato, scelto tra quelli previsti;
b) numero di campioni osservati (nel caso di rilevazione su base campionaria)

Rapporti: dati separati per:

- a) servizi diretti, forniti con proprie strutture,
- b) servizi diretti forniti con altrui strutture
- c) servizi indiretti

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

