

Allegato 2

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

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

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 attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

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 indiretti¹ in modalità CPS

Rilevazione dei dati: censuaria - 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 interconnesso.

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.

Per l'accesso diretto vanno computate le sole linee di accesso fino allo stesso utente, indipendentemente da quanti canali sono multiplati su di esse e, per l'accesso indiretto, le sole linee in CPS.

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

Misura: Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso

Unità di misura: valore percentuale

Rapporti: dati separati per:

a) servizi diretti, forniti con proprie strutture,

b) servizi diretti forniti con strutture di altri operatori,

c) servizi indiretti in modalità CPS. Nel caso di impossibilità a distinguere i guasti in CPS da quelli in CS, per i servizi indiretti possono essere forniti dati relativi a guasti aggregati per linee di accesso in CPS e in CS e, comunque, la misura va rapportata al numero medio di linee d'accesso in CPS;

Date d'invio dei rapporti all'Autorità: 1° semestre – 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 Servizio indiretto: servizio fornito all'utente con modalità *carrier selection* o *carrier preselection* cioè tramite la rete di impresa diversa da quella che fornisce il servizio stesso

