

Tempo di attivazione del servizio

Definizione dell'indicatore:

tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso, inclusa la funzionalità di eventuali apparati installati dall'operatore.

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.

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) Percentili¹ 95% e 99% del tempo di attivazione del servizio;
- 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;

¹ Il percentile 95% del tempo di attivazione del servizio" è il tempo massimo entro il quale sono effettuate le attivazioni del servizio del 95% delle richieste. Ovvero, il 95% delle attivazioni sono eseguite con un tempo non superiore al "percentile 95%", mentre il rimanente 5% delle attivazioni sono eseguite con un tempo superiore al "percentile 95%.

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.

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