

RELAZIONE ANNUALE SUI RISULTATI EFFETTIVAMENTE RAGGIUNTI

Come indicato nella direttiva 254/04/CSP sono stati adottati indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale fissa in essa descritti nonché utilizzati i metodi di rilevazione proposti dei dati relativi alla attività di Ultracom Inc. nell'offerta dei servizi agli utenti finali attivati. Per la scelta delle procedure utilizzate per effettuare le misurazioni ed ottenere le statistiche richieste si è tenuto conto di:

- **il tempo di fornitura dell'allaccio iniziale** è riferito alla prestazione decurtata di eventuali ritardi non imputabili a Ultracom Inc., in virtù della attività della Compagnia che è propria dello switchless reseller;
- **il tasso di malfunzionamento per linee di accesso** è dato dal rapporto tra “*la quantità di guasti riparati nel periodo di riferimento*” ed il “*numero di dispositivi configurati nello stesso periodo di riferimento*”, ovvero: **numero di guasti tra T0 e T1 / media dispositivi configurati tra T0 e T1** (T0 e T1 sono gli estremi del periodo di osservazione considerati dal punto di vista temporale).

L'indicatore è riferito al calcolo del numero dei guasti del servizio CLI attivate nel periodo di riferimento tra T0 e T1. I servizi ULL sono esclusi da tale calcolo (sia in riferimento ai guasti che al numero di dispositivi configurati) in quanto il numero di servizi attivati nel periodo di riferimento T0 e T1 è trascurabile e privo di rilevanza statistica (4 utenti finali attivati).

Per i servizi CPS, che sono, nella totalità dei casi, indiretti, vengono valutati i guasti riparati nello stesso periodo di riferimento con esclusione di quelli classificabili nelle *categorie “causa cliente” e “non riscontrati”* (indefinibili). Per il calcolo del tasso di malfunzionamento è preso in considerazione il numero dei guasti relativi al servizio CPS ed il numero dei servizi appartenenti a questa categoria attivati nel periodo di riferimento.

- **Il tempo massimo di riparazione dei malfunzionamenti** è calcolato per i soli servizi di CPS (nella totalità dei casi indiretti) con esclusione pertanto dei servizi ULL irrilevanti per numero dal punto di vista statistico. Per questo indicatore viene rilevato il dato più alto tra i tempi di riparazione documentati e riportati nelle tabelle predisposte.
- **I tempi di riparazione dei malfunzionamenti** sono calcolati sulla base dei percentili 80% e 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti dando luogo ad un “*valore medio dei tempi di riparazione*”; sono stati pertanto esclusi i dati relativi al 10% ed al 2,5% dei guasti catalogabili come più alti e più bassi.