

## **RELAZIONE ANNUALE SUI RISULTATI EFFETTIVAMENTE RAGGIUNTI** **(relazione aggiornata e riferita al semestre 1 gennaio 2018 – 30 giugno 2018)**

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 UltraCall 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** (ovvero attivazione del servizio su numero urbano) è riferito alla prestazione decurtata di eventuali ritardi non imputabili a UltraCall 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 esclusivamente del servizio CLI attivate nel periodo di riferimento tra T0 e T1. I servizi ULL e VOIP sono esclusi da tale calcolo (sia in riferimento ai guasti che al numero di dispositivi configurati) in quanto alcun servizio è stato attivato nel periodo di riferimento T0 e T1 (zero 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 che risultano nella totalità dei casi indiretti. Per questo indicatore viene rilevato il dato più alto tra i tempi di riparazione documentati.
- **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.