

OPERATORE:	BT ITALIA SPA
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Anno 2021
PERIODO DI RILEVAZIONE:	Gennaio-Giugno 2021

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE					
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 **** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 **** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] **** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente **** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		NA	NA	NA	NA	M 08:00 13:00 P 13:00 20:00	M 08:00 13:00 P 13:00 20:00	M P		
b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 **** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 **** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] **** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto **** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
	76	119	34	90%	M 08:00 13:00 P 13:00 20:00	M 08:00 13:00 P 13:00 20:00	M P			
NOTE		Tali dati sono calcolati al lordo dei ritardi non dipendenti da BT Italia (ritardi causati dal cliente o da altri operatori). Gli orari segnalati sono relativi alla clientela SME.								
2 - Tasso di malfunzionamento per linee di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento **** [%] NA							
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento **** [%] 1,8							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento **** [%] nd			Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS **** [S/No] SI				
NOTE										
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 **** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 **** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) **** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 **** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		NA	NA	NA	NA	M 08:00 13:00 P 13:00 18:00	M P	M P		
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 **** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 **** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) **** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 **** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
9,95	34,2	5	76	M 08:00 13:00 P 13:00 18:00	M P	M P				
c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 **** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 **** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) **** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 **** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
no guasti	no guasti	24	no guasti	M 08:00 13:00 P 13:00 18:00	M P	M P				
NOTE		L'attività di help desk tecnico per la segnalazione dei guasti è attiva 24 ore su 24, 365 giorni l'anno								
Fatture contestate	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni per cui il futente ha avanzato dei reclami **** [%] 2,4	percentuale di fatture con più servizi rispetto al totale delle fatture emesse **** [%] 89						
		NOTE								
Accuratezza della fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate **** [%] 0,9							
		NOTE								
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 **** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 **** [misura in giorni solari]						
		2	2							
NOTE										

PERIODO DI RILEVAZIONE : **Luglio-Dicembre 2021**

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE						
	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)			
					inizio fine	inizio fine	inizio fine				
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	137	185	NA	NA	M 00:00 13:00 P 13:00 23:59	M 00:00 13:00 P 13:00 23:59	M 00:00 13:00 P 13:00 23:59	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	137	185	NA	NA	M 00:00 13:00 P 13:00 23:59	M 00:00 13:00 P 13:00 23:59	M 00:00 13:00 P 13:00 23:59	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
	NOTE										
	Tali dati sono calcolati al lordo dei ritardi non dipendenti da BT Italia (ritardi causati dal cliente o da altri operatori). Gli orari segnalati sono relativi alla clientela SME.										
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]								
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	0,283%								
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]								
	NOTE										
Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No] S											
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	3,1	4,1	5	100%	M 00:00 13:00 P 13:00 23:59	M 00:00 13:00 P 13:00 23:59	M 00:00 13:00 P 13:00 23:59	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
	NOTE										
L'attività di help desk tecnico per la segnalazione dei guasti è attiva 24 ore su 24, 365 giorni l'anno											
Fatture contestate	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%]	percentuale di fatture con più servizi rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%]							
		NOTE									
4,6 19											
Accuratezza della fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]								
		NOTE									
1,7											
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solari]							
		NOTE									
2 2											

PERIODO DI RILEVAZIONE:	Gennaio-Giugno 2021
-------------------------	---------------------

REGIONI	CPS		Servizio diretto con strutture di altri operatori		
	TEMPO DI FORNITURA		ALLACCIAMENTO INIZIALE		
	Perc.le 95% (misura in giorni solari)	Perc.le 99% (misura in giorni solari)	Perc.le 95% (misura in giorni solari)	Perc.le 99% (misura in giorni solari)	% ordini completati entro il tempo massimo contratt. Previsto
ABRUZZO	n.d.	n.d.	63	105	94%
BASILICATA	n.d.	n.d.	54	56	100%
CALABRIA	n.d.	n.d.	66	96	93%
CAMPANIA	n.d.	n.d.	53	83	5%
EMILIA	1	1	76	115	12%
FRIULI	n.d.	n.d.	75	101	16%
LAZIO	2	2	68	94	94%
LIGURIA	n.d.	n.d.	41	43	100%
LOMBARDIA	2	2	85	121	83%
MARCHE	n.d.	n.d.	51	55	100%
MOLISE	n.d.	n.d.	16	16	0%
PIEMONTE	n.d.	n.d.	46	62	97%
PUGLIA	n.d.	n.d.	64	68	83%
SARDEGNA	n.d.	n.d.	56	57	100%
SICILIA	n.d.	n.d.	99	116	78%
TOSCANA	1	1	93	117	87%
TRENTINO	1	1	73	104	89%
UMBRIA	n.d.	n.d.	94	99	71%
VENETO	1	1	69	121,12	93%

PERIODO DI RILEVAZIONE	Luglio-Dicembre 2021
------------------------	----------------------

REGIONI	CPS		ALLACCIAMENTO INIZIALE		
	TEMPO DI FORNITURA		Perc.le 95%	Perc.le 99%	% ordini completati entro il tempo massimo contratt. Previsto
	Perc.le 95% (misura in giorni solari)	Perc.le 99% (misura in giorni solari)	Perc.le 95% (misura in giorni solari)	Perc.le 99% (misura in giorni solari)	
ABRUZZO	n.d.	n.d.	63	105	84%
BASILICATA	n.d.	n.d.	54	56	60%
CALABRIA	n.d.	n.d.	66	96	83%
CAMPANIA	n.d.	n.d.	53	83	5%
EMILIA	1	1	76	115	12%
FRIULI	n.d.	n.d.	75	101	16%
LAZIO	2	2	68	94	84%
LIGURIA	n.d.	n.d.	41	43	85%
LOMBARDIA	2	2	85	121	83%
MARCHE	n.d.	n.d.	51	55	88%
MOLISE	n.d.	n.d.	16	16	0%
PIEMONTE	n.d.	n.d.	46	62	87%
PUGLIA	n.d.	n.d.	64	68	83%
SARDEGNA	n.d.	n.d.	56	57	85%
SICILIA	n.d.	n.d.	99	116	78%
TOSCANA	1	1	93	117	87%
TRENTINO	1	1	73	104	89%
UMBRIA	n.d.	n.d.	94	99	71%
VENETO	1	1	69	121,12	72%

PERIODO DI RILEVAZIONE: Gennaio-Giugno 2021

Servizio diretto con strutture di altri operatori - Regione	Tasso di malfunzionamento (%)	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti. Perc.le 80% (misura in ore lavorative)	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti. Perc.le 95% (misura in ore lavorative)	Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (5 ore lavorative)
Abruzzo	0,0%	0,0	0,0	0%
Campania	0,0%	0,0	0,0	0%
Emilia Romagna	13,9%	7,1	26,6	62%
Friuli Venezia Giulia	0,0%	0,0	0,0	0%
Lazio	2,5%	0,0	0,0	89%
Liguria	0,6%	10,0	10,0	0%
Lombardia	1,7%	4,6	17,9	79%
Marche	1,1%	0,0	0,0	100%
Piemonte	0,6%	2,5	3,0	100%
Puglia	0,0%	0,0	0,0	0%
Sicilia	0,4%	0,3	0,3	100%
Toscana	0,7%	30,8	35,9	50%
Trentino Alto Adige	0,0%	0,0	0,0	0%
Veneto	0,3%	0,4	0,4	100%

PERIODO DI RILEVAZIONE: Luglio-Dicembre 2021

Servizio diretto con strutture di altri operatori - Regione	Tasso di malfunzionamento (%)	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti. Perc.le 80% (misura in ore lavorative)	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti. Perc.le 95% (misura in ore lavorative)	Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (5 ore lavorative)
Abruzzo	40%	2,94	3,39	100%
Basilicata	0%	-	-	-
Calabria	0%	-	-	-
Campania	2%	4,71	4,71	100%
Emilia Romagna	3%	0,43	0,43	100%
Friuli Venezia Giulia	1%	0,47	0,47	100%
Lazio	0%	4,81	4,88	100%
Liguria	0%	-	-	-
Lombardia	0%	4,25	4,60	100%
Marche	0%	-	-	-
Piemonte	0%	13,92	20,68	67%
Puglia	0%	-	-	-
Sardegna	0%	-	-	-
Sicilia	0%	-	-	-
Toscana	0%	-	-	-
Trentino Alto Adige	0%	-	-	-
Umbria	25%	1,09	1,09	100%
Veneto	0%	0,39	0,39	100%