

OPERATORE:	BT ITALIA SPA
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Luglio-Dicembre 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	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		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			
	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	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
	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				
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 ***** [%]								
		0,293%									
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]								
	0,07%										
c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]						
0%					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	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		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			
		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	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
	4,7	5,8	5	95%	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				
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)			
					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				
NOTE		L'attività di help desk tecnico per la segnalazione dei guasti è attiva 24 ore su 24, 365 giorni l'anno									
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											

	CPS		ALLACCIAMENTO INIZIALE		
	TEMPO DI FORNITURA				
	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
REGIONI					
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%

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%

CPS - 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 (24 ore)