

OPERATORE: **BT Italia s.p.a.**

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: **Gennaio - giugno 2018**

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE										
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	servizio diretto (ULL)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura \leq T1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura \leq T2 ***** [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)			
			653	680	60	50%	M	08:00	13:00	M	08:00	13:00		M		
			P	13:00	20:00	P	13:00	20:00	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 linea di accesso	Obbligatorio	servizio diretto (ULL)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]													
		3,1														
		servizio indiretto in modalità CPS	Tasso di malfunzionamento ***** [%]					Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]								
NOTE		Per il servizio in modalità CPS non sono stati rilevati guasti														
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	servizio diretto (ULL)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione \leq T1 ***** [misura in ore lavorative]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione \leq T2 ***** [misura in ore lavorative]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore lavorative]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione \leq T3 ***** [%]	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)			
			8,48	24,2	5	72	M	08:00	13:00	M				M		
			P	13:00	18:00	P			P			P				
servizio indiretto in modalità CPS	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione \leq T1 ***** [misura in ore lavorative]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione \leq T2 ***** [misura in ore lavorative]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore lavorative]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione \leq T3 ***** [%]	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)					
	-	-	24	-	M	08:00	13:00	M				M				
	P	13:00	18:00	P			P			P						
NOTE		L'attività di help desk tecnico per la segnalazione dei guasti è attiva 24 ore su 24, 365 giorni l'anno Per il servizio in modalità CPS non sono stati rilevati guasti														
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 \leq T1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura \leq T2 ***** [misura in giorni solari]												
			54	124												
			NOTE													

REGIONI	CPS		ULL		
	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 (45 gg.)
Diretto	Diretto				
ABRUZZO	85	121	918	1152	55%
MOLISE	-	-			
CALABRIA	123	125	297	516	73%
CAMPANIA	13	40	1318	1873	59%
EMILIA	47	67	390	849	64%
FRIULI	114	124	674	1589	63%
LAZIO	48	60	964	1445	59%
LIGURIA	36	105	122	416	87%
LOMBARDIA	54	120	847	1281	64%
MARCHE	61	113	127	243	60%
PIEMONTE	94	124	299	1016	67%
PUGLIA	9	43	201	420	76%
SARDEGNA	55	93	1913	2027	0%
SICILIA	5	52	379	712	79%
TOSCANA	23	109	756	1020	67%
TRENTINO	13	72	130	137	65%
VENETO	30	120	273	867	80%
UMBRIA	3	5	178	608	86%

ULL	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	1,5%	1,4	1,5	100%
Campania	2,1%	3,6	7,7	83%
Emilia Romagna	16,1%	8,3	22,0	65%
Friuli Venezia Giulia	0,0%	0,0	0,0	0%
Lazio	1,8%	5,4	19,7	80%
Liguria	3,1%	8,5	10,4	71%
Lombardia	3,2%	6,7	38,1	76%
Marche	10,0%	6,1	20,8	80%
Piemonte	1,7%	6,4	23,8	72%
Puglia	3,1%	1,7	2,3	100%
Sicilia	3,6%	17,1	29,1	50%
Toscana	3,1%	12,2	24,8	60%
Trentino Alto Adige	0,8%	3,1	3,1	100%
Veneto	1,6%	9,3	9,7	40%