

OPERATORE:	BT ITALIA SPA
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Gennaio-Giugno 2019

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 inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	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	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	79	136	41	90%	M 08:00 13:00 P 13:00 20:00	M 08:00 13:00 P 13:00 20:00	M P	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 ***** [%] NA							
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 2,3							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 0,012				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No] Sì			
NOTE										
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	NA	NA	NA	NA	M 08:00 13:00 P 13:00 18:00	M P	M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	7,05	22,1	5	71	M 08:00 13:00 P 13:00 18:00	M P	M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	47,69	51,91	24	33	M 08:00 13:00 P 13:00 18:00	M P	M P	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								
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	8	9						
NOTE										

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	2	2	108	118	75%
BASILICATA	ND	ND	47	67	94%
CALABRIA	ND	ND	44	45	100%
CAMPANIA	6	8	49	50	100%
EMILIA	5	6	79	125	89%
FRIULI	8	11	8	8	100%
LAZIO	2	2	65	77	89%
LIGURIA	6	7	39	40	100%
LOMBARDIA	5	7	73	227	91%
MARCHE	8	10	58	64	94%
MOLISE	ND	ND	41	41	100%
PIEMONTE	4	11	93	119	91%
PUGLIA	7	7	76	100	91%
SARDEGNA	2	2	ND	ND	ND
SICILIA	4	8	50	52	100%
TOSCANA	4	6	118	129	83%
TRENTINO	7	7	ND	ND	ND
UMBRIA	2	2	82	90	75%
VENETO	8	9	56	79	95%

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	0,8%	12,6	14,0	0%
Campania	3,6%	6,9	12,3	50%
Emilia Romagna	9,7%	7,1	28,6	74%
Friuli Venezia Giulia	0,9%	1,4	1,7	100%
Lazio	3,4%	6,5	27,0	67%
Liguria	1,0%	3,5	4,8	86%
Lombardia	2,2%	6,5	15,2	76%
Marche	0,4%	14,3	14,3	0%
Piemonte	1,5%	9,2	14,5	65%
Puglia	0,8%	3,1	3,5	100%
Sicilia	1,1%	9,1	10,4	57%
Toscana	0,4%	52,3	98,0	50%
Trentino Alto Adige	0,2%	0,4	0,4	100%
Veneto	0,6%	8,8	17,3	71%

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)
Liguria	0,229%	50,51	52,62	0%
Veneto	0,022%	8,41	8,41	100%