

OPERATORE:	BT ITALIA SPA
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Luglio-Dicembre 2018

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)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.				
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	112	170	45	77%	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 ***** [%] N.A.							
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 2,4							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 0,016				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [S/No] Sì			
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)
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	13,09	45,4	5	62	M 08:00 13:00 P 13:00 18:00	M P	M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	32,13	33,37	24	50	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)	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		17 38								

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	27	27	56	58	100%
CALABRIA	3	26	n.d.	n.d.	n.d.
CAMPANIA	22	47	50	70	93%
EMILIA	13	32	121	174	72%
FRIULI	19	18	n.d.	n.d.	n.d.
LAZIO	7	15	107	115	78%
LIGURIA	16	4	n.d.	n.d.	n.d.
LOMBARDIA	4	39	106	134	87%
MARCHE	21	25	90	90	25%
MOLISE	24	3	n.d.	n.d.	n.d.
PIEMONTE	15	56	36	39	61%
PUGLIA	3	3	68	74	80%
SARDEGn.d.	7	18	n.d.	n.d.	n.d.
SICILIA	20	26	52	56	100%
TOSCA n.d.	4	34	76	92	85%
TRENTINO	13	23	49	49	100%
UMBRIA	12	4	61	62	50%
VENETO	4	24	82	96	70%

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	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%

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)
Emilia Romagna	0,134%	33,24	33,65	0%
Lombardia	0,014%	19,58	19,58	100%
Marche	0,223%	13,41	13,41	100%

(*) Presente un solo guasto

(*)
(*)