

OPERATORE:	BT ITALIA SPA
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Luglio-Dicembre 2019

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)
		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	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
91	143	38	85%	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 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 ***** [%]							
2,2%										
c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]					Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]				
0,012						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)
		NA	NA	NA	NA	M 08:00 13:00 P 13:00 18:00	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	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
5,93	16,8	5	75%	M 08:00 13:00 P 13:00 18:00	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	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
35,67	37,29	24	33%	M 08:00 13:00 P 13:00 18:00	M P					
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]						
		6	35							
NOTE										

	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
REGIONI					
ABRUZZO	2	2	103	135	71%
BASILICATA	ND	ND	63	65	50%
CALABRIA	28	34	43	45	100%
CAMPANIA	2	2	95	139	89%
EMILIA	9	15	82	137	88%
FRIULI	2	2	77	83	80%
LAZIO	24	33	108	183	72%
LIGURIA	2	2	94	95	57%
LOMBARDIA	11	44	121	194	81%
MARCHE	32	34	103	116	83%
MOLISE	2	2	36	36	100%
PIEMONTE	29	35	78	103	88%
PUGLIA	3	3	101	120	64%
SARDEGNA	2	2	60	67	88%
SICILIA	3	3	55	61	95%
TOSCANA	4	5	55	63	95%
TRENTINO	6	6	76	94	88%
UMBRIA	2	2	118	123	33%
VALLE D'AOSTA	ND	ND	46	46	100%
VENETO	4	7	75	96	90%

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	0,5%	5,1	5,1	0%
Campania	0,7%	4,8	8,1	75%
Emilia Romagna	7,9%	5,7	12,7	74%
Friuli Venezia Giulia	0,0%	0,0	0,0	0%
Lazio	4,0%	5,3	16,5	79%
Liguria	2,1%	8,4	16,5	75%
Lombardia	2,1%	7,1	17,7	73%
Marche	2,8%	13,1	13,4	50%
Piemonte	0,9%	5,7	15,2	75%
Puglia	1,2%	7,3	12,2	75%
Sicilia	0,7%	3,9	6,5	80%
Toscana	0,2%	9,1	10,8	50%
Trentino Alto Adige	0,3%	5,9	5,9	0%
Veneto	0,6%	1,7	5,0	86%

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	0,068%	32,46	32,46	0%
Lombardia	0,014%	37,81	37,81	0%
Veneto	0,022%	8,34	8,34	100%