

OPERATORE:	BT ITALIA SPA
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Gennaio-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)	202	329	55	76%	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 ***** [%] 5,3							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 0,016				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No] 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 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)	11,17	37,9	5	66	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								
Fatture contestate	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatture per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%] 1,5	percentuale di fatture con più servizi rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%] 78						
		NOTE								

Accuratezza della fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]								
			0,1								
NOTE											3,2
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]							
			28	68							
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	36	46	44	46	100%
BASILICATA	N.D.	N.D.	52	53	100%
CALABRIA	122	124	272	286	0%
CAMPANIA	21	49	146	210	88%
EMILIA	30	73	145	250	79%
FRIULI	100	124	N.D.	N.D.	N.D.
LAZIO	32	120	189	261	75%
LIGURIA	12	96	376	382	22%
LOMBARDIA	24	105	108	218	88%
MARCHE	22	27	91	91	36%
MOLISE	3	3	N.D.	N.D.	N.D.
PIEMONTE	40	124	178	214	64%
PUGLIA	6	35	351	361	43%
SARDEGNA	15	80	N.D.	N.D.	N.D.
SICILIA	18	50	211	347	80%
TOSCANA	13	54	93	95	76%
TRENTINO	21	102	79	81	100%
UMBRIA	3	4	223	227	22%
VENETO	18	154	87	113	73%

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	3,0%	13,1	1,4	100%
Campania	3,5%	21,4	45,1	63%
Emilia Romagna	25,1%	9,2	24,9	69%
Friuli Venezia Giulia	0,4%	10,0	10,0	0%
Lazio	5,2%	11,7	52,6	63%
Liguria	3,8%	20,1	58,0	63%
Lombardia	6,3%	9,5	27,2	68%
Marche	4,2%	1,0	18,3	86%
Piemonte	2,8%	19,7	54,4	54%
Puglia	3,9%	2,8	3,7	100%
Sicilia	3,3%	12,5	36,5	43%
Toscana	1,7%	14,3	31,2	58%
Trentino Alto Adige	1,2%	7,5	10,8	75%
Veneto	0,7%	8,6	9,7	43%

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	0,13	0,33	33,65	0%
Lombardia	0,01	0,20	19,58	100%
Marche	0,22	0,13	13,41	100%

(\*) Un solo guasto