

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 inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	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 inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
			108,4	181,64	52	75%	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 ***** [%]								
			4,4%								
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Sì/No]				
NOTE		Sì									
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)	
			NA	NA	NA	NA	M 08:00 13:00 P 13:00 18:00	M P	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 inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
			7,49	17,70	5	75%	M 08:00 13:00 P 13:00 18:00	M P	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 inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	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]							
			53,15	175							
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	ND	ND	105,6	126,72	50%
BASILICATA	ND	ND	276,7	276,94	29%
CALABRIA	12	13	69,4	81,92	91%
CAMPANIA	8	9	123,2	178,24	76%
EMILIA	94	159	125	125	71%
FRIULI	11	14	142,1	193,22	100%
LAZIO	2	2	95,05	109,59	80%
LIGURIA	2	2	158	182,8	67%
LOMBARDIA	143	173	107,95	175,78	67%
MARCHE	ND	ND	110,8	116,56	50%
MOLISE	8	8	ND	ND	ND
PIEMONTE	14	118	87,8	139,12	84%
PUGLIA	ND	ND	101,8	105,96	67%
SARDEGNA	11	12	90,35	90,87	50%
SICILIA	4	4	102,7	107,74	68%
TOSCANA	9	10	105,5	105,5	63%
TRENTINO	13	56	78,6	106,12	82%
UMBRIA	162	172	214,9	250,18	57%
VENETO	12	15	73,75	84,79	85%

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	0,9%	8,5	9,3	50%
Campania	0,4%	2,8	3,3	100%
Emilia Romagna	5,3%	11,6	22,4	67%
Friuli Venezia Giulia	0,4%	2,6	2,6	100%
Lazio	2,6%	6,0	14,7	79%
Liguria	1,2%	19,3	23,5	50%
Lombardia	1,2%	4,9	9,7	81%
Marche	0,0%	-	-	-
Piemonte	1,3%	6,2	17,1	77%
Puglia	1,3%	4,6	5,5	75%
Sicilia	0,3%	1,7	1,9	100%
Toscana	0,4%	9,1	10,0	33%
Trentino Alto Adige	0,5%	2,9	3,0	100%
Veneto	0,4%	7,5	11,6	75%

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)
Veneto	0,004%	11,43	11,43	100%