

OPERATORE: BT ITALIA SPA  
 PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Anno 2022

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			
	Obbligatorio	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)	
		266	764	NA	NA	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 ***** [%]								
		0,35									
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]								
0,13											
	Obbligatorio	c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]				
		0				Si					
NOTE											
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% 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)	
		2,8	2,9	5	100%	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 90% 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)	
3,65	7,60	5	94%	M 08:00 13:00 P 13:00 18:00	M P	M P					
	Obbligatorio	c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 90% 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)	
		0	0	24	0	M 08:00 13:00 P 13:00 18:00	M P	M P			
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 fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%]	percentuale di fatture con più servizi rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%]							
		2,1	17								
NOTE											
Accuratezza della fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]								
		2									
NOTE											
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]							
		nessuna attivazione	nessuna attivazione								
NOTE											

<b>Servizio diretto con strutture di altri operatori</b>			
<b>ALLACCIAMENTO INIZIALE</b>			
	<b>Perc.le 95% (misura in giorni solari)</b>	<b>Perc.le 99% (misura in giorni solari)</b>	<b>% ordini completati entro il tempo massimo contratt. previsto</b>
<b>REGIONI</b>			
ABRUZZO	188	238	90%
BASILICATA	n.d.	n.d.	n.d.
CALABRIA	292	294	80%
CAMPANIA	422	662	85%
EMILIA	639	780	85%
FRIULI	616	618	90%
LAZIO	322	692	91%
LIGURIA	618	618	93%
LOMBARDIA	595	666	86%
MARCHE	12	14	100%
MOLISE	798	798	90%
PIEMONTE	697	760	91%
PUGLIA	860	924	92%
SARDEGNA	13	14	100%
SICILIA	536	601	88%
TOSCANA	609	840	86%
TRENTINO	45	75	95%
UMBRIA	618	618	95%
VENETO	754	754	98%

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	14,3%	3,9	5,1	75%
Campania	2,0%	2,8	2,8	100%
Emilia Romagna	2,3%	1,6	3,0	100%
Friuli Venezia Giulia	1,3%	2,4	2,4	100%
Lazio	0,1%	4,1	4,1	100%
Lombardia	0,1%	9,9	11,4	63%
Marche	6,0%	2,5	2,5	100%
Piemonte	0,1%	2,7	3,8	100%
Puglia	0,2%	1,3	1,3	100%
Veneto	0,2%	2,5	3,0	100%