

OPERATORE:	BT ITALIA SPA
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Gennaio-Giugno 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	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)		
	266	296	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 ***** [%]								
		0,067%									
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]								
	0,06%										
c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]						
0,00%					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)	
		2,93	4,13	1,56	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 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)	
	4,14	11,14	2,94	100%	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	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)			
no guasti	no guasti	24	no guasti	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									
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>REGIONI</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>
ABRUZZO	250	250	0%
CALABRIA	292	292	0%
CAMPANIA	178	176	70%
EMILIA	266	250	60%
FRIULI	24	22	100%
LAZIO	61	58	82%
LIGURIA	271	270	60%
LOMBARDIA	64	294	85%
MARCHE	32	31	80%
PIEMONTE	156	155	95%
PUGLIA	148	145	96%
SARDEGNA	13	12	100%
SICILIA	105	190	90%
TOSCANA	260	270	95%
TRENTINO	32	33	99%
UMBRIA	14	12	100%
VENETO	50	52	85%

<b>Servizio diretto con strutture di altri operatori - Regione</b>	<b>Tasso di malfunzionamento (%)</b>	<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti. Perc.le 80% (misura in ore lavorative)</b>	<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti. Perc.le 95% (misura in ore lavorative)</b>	<b>Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (5 ore lavorative)</b>
Emilia Romagna	4,0%	0,9	1,7	100%
Lazio	0,1%	4,1	4,1	100%
Lombardia	0,0%	11,6	11,6	0%
Piemonte	0,1%	4,2	4,2	100%
Puglia	0,3%	1,3	1,3	100%
Veneto	0,1%	1,3	1,3	100%