

OPERATORE:	BT ITALIA SPA
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Luglio-Dicembre 2020

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)	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	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	107	182	36	87%	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 ***** [%] NA							
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 0,6							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 0				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)	NA	NA	NA	NA	M 08:00 13:00 P 13:00 18:00	M P	M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	7,8	27,1	5	65	M 08:00 13:00 P 13:00 18:00	M P	M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	na	na	24	na	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								
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	12	20						
NOTE										

	CPS		ALLACCIAMENTO INIZIALE		
	TEMPO DI FORNITURA				
	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	n.d*	n.d*	144	183	86%
Basilicata	n.d*	n.d*	140	142	76%
Calabria	n.d*	n.d*	104	146	88%
Campania	n.d*	n.d*	121	205	74%
Emilia Romagna	7	7	90	190	89%
Friuli Venezia Giulia	n.d*	n.d*	72	98	87%
Lazio	6	6	65	127	94%
Liguria	n.d*	n.d*	37	39	100%
Lombardia	19	23	118	178	84%
Marche	n.d*	n.d*	166	184	82%
Molise	1	1	55	55	100%
Piemonte	9	13	91	146	89%
Puglia	n.d*	n.d*	92	209	75%
Sardegna	n.d*	n.d*	96	128	91%
Sicilia	n.d*	n.d*	116	171	87%
Toscana	1	1	119	160	81%
Trentino Alto Adige	19	19	91	96	73%
Umbria	n.d*	n.d*	77	94	89%
Valle d'Aosta	n.d*	n.d*	34	36	100%
Veneto	7	8	95	178	88%

n.d*= Nel periodo di rilevazione non ci sono state attivazioni

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	0,0%	-	-	-
Campania	0,8%	31,9	37,1	0%
Emilia-Romagna	1,7%	6,6	19,5	60%
Friuli-Venezia Giulia	0,0%	-	-	-
Lazio	0,7%	7,5	12,6	69%
Liguria	0,0%	-	-	-
Lombardia	0,6%	5,5	18,0	78%
Marche	0,0%	-	-	-
Piemonte	1,1%	5,1	9,2	76%
Puglia	1,0%	22,5	31,0	33%
Sicilia	0,3%	5,6	5,9	50%
Toscana	0,1%	1,9	1,9	100%
Trentino-Alto Adige	0,3%	21,3	21,3	0%
Veneto	0,0%	-	-	-

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)
----------------------	---------------------------	---	---	--

* Nel periodo di rilevazione non si sono rilevati malfunzionamenti