

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
Tempo di fornitura	servizio diretto (ULL)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura [misura in giorni solari] ***** 124	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura [misura in giorni solari] ***** 218	T3 = Tempo di allacciamento previsto (standard specifico) ***** 60	Percentuale di casi per i cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo contrattualmente previsto ***** 79	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì ***** M 08.00 13.00 P 13.00 20.00	Orario per prendere gli ordini il sabato ***** M 08.00 13.00 P 13.00 20.00	Orario per prendere gli ordini la domenica ***** M 08.00 13.00 P 13.00 20.00	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
NOTE		Tali dati sono calcolati al lordo dei ritardi non dipendenti da BT Italia (ritardi causati dal cliente o dai altri operatori). Gli orari segnalati sono relativi alla clientela SNE. Per la clientela TOP gli orari sono: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00.							
Tempo di fornitura	servizi diretti (ULL)	Tasso di malfunzionamento ***** %							
Tempo di fornitura	servizio indiretto in modalità CPS	Tasso di malfunzionamento ***** %							
NOTE		Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** 0,046							
Tempo di riparazione del malfunzionamento	servizi diretti (ULL)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione [misura in ore lavorative] ***** 4,9	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione [misura in ore lavorative] ***** 30,4	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** 5	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione [misura in ore lavorative] ***** %	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì ***** M 08.00 13.00 P 13.00 18.00	Orario per prendere gli ordini il sabato ***** M 08.00 13.00 P 13.00 18.00	Orario per prendere gli ordini la domenica ***** M 08.00 13.00 P 13.00 18.00	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	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatture contestate per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** %	percentuale di fatture con più servizi rispetto al totale delle fatture emesse ***** %						
NOTE		2,7							
Accuratezza della fatturazione	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** %							
NOTE		1,1							
Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura [misura in giorni solari] ***** 71	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura [misura in giorni solari] ***** 174						
NOTE		1,1							

	CPS		ULL		
	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 (45 gg.)
REGIONI	Diretto	Diretto			
ABRUZZO	59	167	106	169	73%
MOLISE	56	191			
CALABRIA	71	195			
CAMPANIA	89	154	81	122	78%
EMILIA	66	186	138	198	63%
FRIULI	66	105	206	276	71%
LAZIO	86	207	136	216	64%
LIGURIA	78	106	105	194	68%
LOMBARDIA	68	176	119	257	55%
MARCHE	66	90	176	181	70%
PIEMONTE	68	160	103	155	70%
PUGLIA	66	181	177	199	62%
SARDEGNA	52	64	56	58	75%
SICILIA	125	159	115	167	79%
TOSCANA	81	131	178	277	80%
TRENTINO	69	107	59	82	84%
VENETO	73	131	83	147	73%
UMBRIA	145	170			

ULL	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
Abruzzo	14,8%	5,3	24,9	77%
Campania	13,9%	4,4	30,3	88%
Emilia Romagna	68,4%	4,8	25,5	81%
Friuli Venezia Giulia	14,7%	4,9	34,1	83%
Lazio	17,8%	4,5	25,1	83%
Liguria	23,7%	4,5	24,7	82%
Lombardia	18,0%	10,2	40,8	76%
Marche	15,0%	2,9	6,9	93%
Piemonte	17,5%	6,1	30,1	77%
Puglia	36,9%	4,5	20,8	82%
Sicilia	24,4%	4,3	28,0	89%
Toscana	15,8%	5,2	30,7	79%
Trentino Alto Adige	20,7%	4,5	33,0	82%
Veneto	15,7%	4,9	26,2	80%

CPS	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
Abruzzo	-	-	-	-
Basilicata	-	-	-	-
Calabria	-	-	-	-
Campania	0,229%	20,64	22,61	100%
Emilia Romagna	0,151%	20,15	22,79	100%
Friuli Venezia Giulia	-	-	-	-
Lazio	0,076%	24,37	24,85	67%
Liguria	-	-	-	-
Lombardia	0,045%	22,34	22,71	100%
Marche	-	-	-	-
Molise	-	-	-	-
Piemonte	0,039%	15,60	15,60	100%
Puglia	0,088%	23,35	23,35	100%
Sardegna	-	-	-	-
Sicilia	0,111%	15,52	15,52	100%
Toscana	-	-	-	-
Trentino Alto Adige	-	-	-	-
Umbria	-	-	-	-
Valle d'Aosta	-	-	-	-
Veneto	0,016%	23,22	23,22	100%