

OPERATORE: **BT Italia s.p.a.**

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: **Luglio - dicembre 2016**

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE									
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	servizio diretto (ULL)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura \leq T1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura \leq T2 ***** [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)		
							inizio	fine	inizio	fine	inizio	fine			
				103	197	60	84	M	08:00	13:00	M	08:00	13:00	M	
							P	13:00	20:00	P	13:00	20:00	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	servizio diretto (ULL)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]												
			4,3												
	servizio indiretto in modalità CPS	Tasso di malfunzionamento ***** [%]					Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]								
			0,02				Si								
NOTE															
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	servizio diretto (ULL)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione \leq T1 ***** [misura in ore lavorative]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione \leq T2 ***** [misura in ore lavorative]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore lavorative]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione \leq T3 ***** [%]	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)		
						inizio	fine	inizio	fine	inizio	fine				
				5	19,7	5	80	M	08:00	13:00	M			M	
							P	13:00	18:00	P			P		
		servizio indiretto in modalità CPS	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione \leq T1 ***** [misura in ore lavorative]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione \leq T2 ***** [misura in ore lavorative]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore lavorative]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione \leq T3 ***** [%]	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)		
						inizio	fine	inizio	fine	inizio	fine				
			13,62	15,29	24	100	M	08:00	13:00	M			M		
							P	13:00	18:00	P			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 \leq T1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura \leq T2 ***** [misura in giorni solari]											
			10	52											
NOTE															

REGIONI	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.)
Diretto	Diretto				
ABRUZZO	19	31	104	252	86%
BASILICATA			72	116	90%
CALABRIA	8	10	135	228	78%
CAMPANIA	8	9	110	363	80%
EMILIA	11	22	108	297	86%
FRIULI	9	9	448	541	77%
LAZIO	9	10	129	804	74%
LIGURIA	10	11	141	571	79%
LOMBARDIA	9	42	147	544	81%
MARCHE	18	70	113	189	81%
MOLISE	4	5	245	277	78%
PIEMONTE	9	47	112	300	86%
PUGLIA	9	10	140	544	86%
SARDEGNA	9	9	153	848	85%
SICILIA	8	10	99	240	86%
TOSCANA	9	10	132	544	82%
TRENTINO	37	82	59	101	95%
VENETO	11	86	90	210	89%
VAL D'AOSTA			98	121	74%
UMBRIA	17	19	321	594	84%

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 (5 ore lavorative)
Abruzzo	4,1%	4,6	13,5	91%
Campania	2,1%	3,8	15,1	86%
Emilia Romagna	14,7%	4,5	11,6	86%
Friuli Venezia Giulia	3,6%	23,0	30,5	71%
Lazio	3,7%	6,1	18,9	77%
Liguria	4,2%	6,2	17,5	74%
Lombardia	5,0%	7,8	20,2	76%
Marche	1,9%	3,6	4,2	100%
Piemonte	3,0%	3,9	28,3	81%
Puglia	3,9%	4,1	23,7	91%
Sicilia	2,5%	5,5	17,2	75%
Toscana	3,2%	4,8	6,6	83%
Trentino Alto Adige	5,1%	2,4	3,6	100%
Veneto	3,6%	2,4	3,6	95%

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 (24 ore lavorative)
Emilia Romagna	0,063%	15,84	15,84	100%
Lombardia	0,015%	13,07	13,07	100%
Sicilia	0,191%	10,34	10,34	100%
Toscana	0,056%	11,90	11,90	100%
Trentino Alto Adige	0,206%	11,27	11,27	100%