

OPERATORE: BT Italia s.p.a.

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Gennaio - giugno 2016

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 il tempo 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)
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	136	531	60	79%	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	Tasso di malfunzionamento ***** [%]							
servizio diretto (ULL)	6,3							
servizio indiretto in modalità CPS	Tasso di malfunzionamento ***** [%]				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [S/No]			
NOTE	0,023				Si			
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 [misura in ore lavorative] *****	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 [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 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)
servizio diretto (ULL)	4,7	12,8	5	81	M 08:00 13:00 P 13:00 18:00	M P	M P	
servizio indiretto in modalità CPS	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 [misura in ore lavorative] *****	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 [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 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)
NOTE	25,59	38,45	24	75	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	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 [misura in giorni solari] *****							
servizi indiretti in CPS	194				243			
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	87	93	148	158	63%	
MOLISE	117	119	0	0	0%	
CALABRIA	94	95	0	0	0%	
CAMPANIA	195	197	129	145	69%	
EMILIA	131	134	98	134	84%	
FRIULI	87	87	122	207	81%	
LAZIO	91	94	99	202	82%	
LIGURIA	92	94	160	248	77%	
LOMBARDIA	145	165	458	645	74%	
MARCHE	91	94	107	118	63%	
PIEMONTE	93	95	122	203	78%	
PUGLIA	83	83	93	198	77%	
SARDEGNA	95	95	78	80	50%	
SICILIA	99	101	91	171	82%	
TOSCANA	99	100	92	322	87%	
TRENTINO	254	270	53	132	97%	
VENETO	169	227	119	207	80%	
UMBRIA	55	55	0	0	0	

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	4,7%	3,3	8,4	91%
Campania	5,6%	6,2	15,1	75%
Emilia Romagna	24,0%	4,7	14,2	81%
Friuli Venezia Giulia	3,4%	3,6	7,1	90%
Lazio	4,9%	4,1	11,7	82%
Liguria	4,9%	3,3	11,8	86%
Lombardia	7,4%	4,5	14,2	82%
Marche	4,4%	3,2	7,6	83%
Piemonte	3,3%	6,7	11,3	70%
Puglia	5,8%	2,6	5,4	91%
Sicilia	6,5%	3,8	8,6	84%
Toscana	4,9%	4,9	11,5	82%
Trentino Alto Adige	5,7%	3,1	8,4	81%
Veneto	5,2%	4,0	10,5	81%

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	0,135%	23,43	29,81	67%
Lombardia	0,010%	10,06	10,06	100%
Piemonte	0,044%	11,16	11,16	100%
Valle d'Aosta	0,050%	31,60	39,36	67%