

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

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 inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	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 inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
		96	172,15	39	85%	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 ***** [%] N.A.								
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 2,1%								
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 0,004%				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)	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 inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	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 inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		7,7	20,7	5	72%	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 inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)			
		11,43	11,43	24	100%	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									
Fatture contestate	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatture per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%] 2,2	percentuale di fatture con più servizi rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%] 77							
		NOTE									

Accuratezza della fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] 0.7							
		NOTE								
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]						
			15,95	91,76	NOTE					

REGIONI	CPS		Servizio diretto con strutture di altri operatori		
	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
ABRUZZO	nd	nd	131	183	79%
BASILICATA	nd	nd	156	277	77%
CALABRIA	5	5	84	139	90%
CAMPANIA	8	9	124	520	78%
EMILIA	8	142	109	175	83%
FRIULI	12	14	63	121	100%
LAZIO	6	6	91	135	87%
LIGURIA	2	2	71	165	90%
LOMBARDIA	91	91	95	163	87%
MARCHE	nd	nd	117	180	82%
MOLISE	8	8	53	55	100%
PIEMONTE	14	53	85	143	87%
PUGLIA	nd	nd	104	231	82%
SARDEGNA	11	12	91	123	100%
SICILIA	4	4	101	157	84%
TOSCANA	2	2	91	156	81%
TRENTINO	19	70	78	104	87%
VALLE D'AOSTA	nd	nd	134	234	78%
UMBRIA	9	9	33	36	100%
VENETO	8	12	83	160	89%

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	0,9%	8,5	9,3	50%
Campania	1,1%	27,3	35,9	33%
Emilia-Romagna	7,0%	10,2	22,0	65%
Friuli-Venezia Giulia	0,4%	2,6	2,6	100%
Lazio	3,3%	6,5	14,8	77%
Liguria	1,3%	19,3	23,5	50%
Lombardia	1,9%	5,1	15,0	80%
Marche	0,0%	-	-	-
Piemonte	2,3%	5,2	14,0	77%
Puglia	2,4%	5,7	25,4	57%
Sicilia	0,6%	4,8	5,7	75%
Toscana	0,5%	8,5	9,9	50%
Trentino-Alto Adige	0,9%	14,0	19,5	67%
Veneto	0,3%	7,5	11,6	75%

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)
Veneto	0,024%	11,43	11,43	100%