

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 dall'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 ***** [%]	M 08:00 13:00 P 13:00 18:00	M 08:00 13:00 P 13:00 18:00	M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
		151 Nota: i sistemi interni non prevedono distinzione tra servizi attestati su infrastruttura proprietaria e servizi attivati su infrastruttura di operatori terzi	378 Nota: i sistemi interni non prevedono distinzione tra servizi attestati su infrastruttura proprietaria e servizi attivati su infrastruttura di operatori terzi	110 Nota: i sistemi interni non prevedono distinzione tra servizi attestati su infrastruttura proprietaria e servizi attivati su infrastruttura di operatori terzi	75						
b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Obbligatorio	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 ***** [%]	M 08:00 13:00 P 13:00 18:00	M 08:00 13:00 P 13:00 18:00	M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
		151 Nota: i sistemi interni non prevedono distinzione tra servizi attestati su infrastruttura proprietaria e servizi attivati su infrastruttura di operatori terzi	378 Nota: i sistemi interni non prevedono distinzione tra servizi attestati su infrastruttura proprietaria e servizi attivati su infrastruttura di operatori terzi	110 Nota: i sistemi interni non prevedono distinzione tra servizi attestati su infrastruttura proprietaria e servizi attivati su infrastruttura di operatori terzi	75						
NOTE		Tutti dati sono calcolati al lordo dei ritardi non dipendenti da BT Italia (ritardi causati dal cliente o da altri operatori).									
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]								
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]	0,06							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [S/Nv]				
NOTE		Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento									
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 ***** [%]	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)	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 ***** [%]	M 08:00 13:00 P 13:00 18:00	M P	M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		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 ***** [%]	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									
Fatture contestate	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%]	percentuale di fatture con più servizi rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%]							
		2,2	14								
NOTE											
Accuratezza della fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]								
		1,8									
NOTE											

12 - Tempo di fornitura della Contract Selection	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 **** <i>[misura in giorni solari]</i>	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 **** <i>[misura in giorni solari]</i>						
			Servizio non più sottoscrivibile	Servizio non più sottoscrivibile						
NOTE										

CPS	Servizio diretto con strutture di altri operatori		
TEMPO DI FORNITURA Servizio non più sottoscrivibile	ALLACCIAMENTO INIZIALE		
	Perc.le 95% (misura in giorni solari)	Perc.le 99% (misura in giorni solari)	% ordini completati entro il tempo massimo contrattualmente previsto <small>Nota: il dato risulta dalla media dei tempi di attivazione previsti da contratto. Le tempistiche variano, infatti, a seconda del numero di sedi da attivare al cliente</small>

REGIONI					
ABRUZZO			30	85	100
BASILICATA			no attivazioni	no attivazioni	no attivazioni
CALABRIA			no attivazioni	no attivazioni	no attivazioni
CAMPANIA			151	151	100
EMILIA			97	111	90
FRIULI			122	122	100
LAZIO			378	378	85
LIGURIA			250	260	60
LOMBARDIA			20	42	100
MARCHE			106	120	90
MOLISE			no attivazioni	no attivazioni	no attivazioni
PIEMONTE			114	155	85
PUGLIA			125	143	96
SARDEGNA			no attivazioni	no attivazioni	no attivazioni
SICILIA			140	135	92
TOSCANA			327	340	100
TRENTINO			105	105	99
UMBRIA			no attivazioni	no attivazioni	no attivazioni
VENETO			159	171	95

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)
Lazio	0,02	3,23	3,23	100
Lombardia	0,01	1,54	1,54	100
Piemonte	0,05	3,92	4,61	100
Puglia	0,40	2,78	3,02	100
Sicilia	2,17	1,83	1,83	100
Toscana	10,52	10,04	11,88	50
Veneto	0,14	8,56	10,15	50