

OPERATORE: BT ITALIA SPA

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Luglio-Dicembre 2023

| 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 *****<br><i>[misura in giorni solari]</i> | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 *****<br><i>[misura in giorni solari]</i>   | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] *****<br><i>[misura in giorni solari]</i>   | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente *****<br>[%]   | 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  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)   | 66<br>Nota: i sistemi interni non prevedono distinzione tra servizi attestati su infrastruttura proprietaria e servizi attivati su infrastruttura di operatori terzi | 720<br>Nota: i sistemi intermion prevedono distinzione tra servizi attestati su infrastruttura proprietaria e servizi attivati su infrastruttura di operatori terzi  | 110<br>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 | N.A.<br>BT Italia prevede nei suoi contratti un tempo standard di attivazione   | M 08:00 13:00<br>P 13:00 20:00                       | M 08:00 13:00<br>P 13:00 20:00             | M<br>P                                     |  |  |  |  |
|   |  | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)  | 66<br>Nota: i sistemi interni non prevedono distinzione tra servizi attestati su infrastruttura proprietaria e servizi attivati su infrastruttura di operatori terzi | 720<br>Nota: i sistemi intermion prevedono distinzione tra servizi attestati su infrastruttura proprietaria e servizi attivati su infrastruttura di operatori terzi           | 110<br>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 | 75   | M 08:00 13:00<br>P 13:00 20:00             | M 08:00 13:00<br>P 13:00 20:00             | M<br>P                                     |  |  |  |
| NOTE<br>Tali 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 linee di accesso  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)   | Tasso di malfunzionamento *****<br>[%]   |  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  | Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento   |  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  | 0,048%   |  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
| b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)   | Tasso di malfunzionamento *****<br>[%]   |  |  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
|   | 0,048%   |  |  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
|   | Tasso di malfunzionamento *****<br>[%]   |  |  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
| c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)  | Tasso di malfunzionamento *****<br>[%]   |  |  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
|   | Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento   |  |  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
|   | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS *****<br>[S/Ng]<br>Sì                      |  |  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
| NOTE  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)   | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 *****<br><i>[misura in ore]</i>   | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 *****<br><i>[misura in ore]</i>   | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****<br><i>[misura in ore]</i>  | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 *****<br>[%]   | 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) |  |  |  |
|   |  | Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento   | Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento   | 5   | Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento  | M 08:00 13:00<br>P 13:00 18:00                       | M<br>P                                     | M<br>P                                     |  |  |  |  |
|   | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)  | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 *****<br><i>[misura in ore]</i>   | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 *****<br><i>[misura in ore]</i>   | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****<br><i>[misura in ore]</i>  | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 *****<br>[%]   | 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) |  |  |  |
|   |  | 10,68  | 12,04  | 5   | 67%   | M 08:00 13:00<br>P 13:00 18:00                       | M<br>P                                     | M<br>P                                     |  |  |  |  |
|   | c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)   | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 *****<br><i>[misura in ore]</i>   | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 *****<br><i>[misura in ore]</i>   | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****<br><i>[misura in ore]</i>  | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 *****<br>[%]   | 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) |  |  |  |
|   |  | Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento   | Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento   | 24  | Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento  | M 08:00 13:00<br>P 13:00 18:00                       | M<br>P                                     | M<br>P                                     |  |  |  |  |
| NOTE<br>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   | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 *****<br><i>[misura in giorni solari]</i>   | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 *****<br><i>[misura in giorni solari]</i>   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  | Servizio non più sottoscrivibile   |  | Servizio non più sottoscrivibile  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| NOTE  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |

**ALLACCIAMENTO INIZIALE**

| Perc.le 95%<br>(misura in giorni solari) | Perc.le 99%<br>(misura in giorni solari) | % ordini completati entro il tempo massimo contratt. previsto<br><br>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 |
|--|--|---|
|--|--|---|

**REGIONI**

|            |      |      |      |
|------------|------|------|------|
| ABRUZZO    | 45   | 45   | 100% |
| BASILICATA | n.d. | n.d. | n.d. |
| CALABRIA   | n.d. | n.d. | n.d. |
| CAMPANIA   | n.d. | n.d. | n.d. |
| EMILIA     | 22   | 22   | 100% |
| FRIULI     | n.d. | n.d. | n.d. |
| LAZIO      | 812  | 902  | 80%  |
| LIGURIA    | n.d. | n.d. | n.d. |
| LOMBARDIA  | 66   | 66   | 100% |
| MARCHE     | 22   | 24   | 100% |
| MOLISE     | n.d. | n.d. | n.d. |
| PIEMONTE   | 45   | 49   | 100% |
| PUGLIA     | n.d. | n.d. | n.d. |
| SARDEGNA   | n.d. | n.d. | n.d. |
| SICILIA    | 45   | 49   | 100% |
| TOSCANA    | 15   | 15   | 100% |
| TRENTINO   | n.d. | n.d. | n.d. |
| UMBRIA     | n.d. | n.d. | n.d. |
| VENETO     | 12   | 15   | 100% |

| <b>Regione</b> | <b>Tasso di malfunzionamento (%)</b> | <b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti. Perc.le 80% (misura in ore lavorative)</b> | <b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti. Perc.le 95% (misura in ore lavorative)</b> | <b>Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto</b> |
|----------------|--------------------------------------|--|--|--|
| Lazio          | 0,02%                                | 3,29   | 3,29   | 100%   |
| Lombardia      | 0,02%                                | 1,54   | 1,54   | 100%   |
| Puglia         | 10,53%                               | 2,78   | 3,02   | 100%   |
| Toscana        | 4,55%                                | 12,49  | 12,49  | 0%   |
| Veneto         | 0,07%                                | 10,67  | 10,67  | 0%   |
|                |                                      |  |  |  |