

OPERATORE: **BT Enia Telecomunicazioni SpA**

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI: **Gennaio-dicembre 2017**

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
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 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)
		120	294	45	84%	M			M
	NOTE								
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	Servizi diretti (ULL) Tasso di malfunzionamento ***** [%] 8,5							
	Obbligatorio	Servizio indiretto in modalità CPS Tasso di malfunzionamento ***** [%] 0,035				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [S/No] sì			
	NOTE								
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	Servizi diretti (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 inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		7,6	21,4	5	71	M			M
	Obbligatorio	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 inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		53,8	58,12	24	67	M		M	
	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 ***** [%] 1,4	percentuale di fatture con più servizi rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%] 79						
		NOTE							
		3,2							
Accuratezza della fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti) percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] 0,6							
		NOTE							
		3,2							
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]						
		98	118						
	NOTE								