

| | |
|----------------------------------|-------------------------------|
| OPERATORE: | BT Enia Telecomunicazioni spa |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | Gennaio-Giugno 2019 |

| 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 | Orario per prendere gli ordini il sabato | Orario per prendere gli ordini la domenica | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | |
| | | NA | NA | NA | NA | 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 | Orario per prendere gli ordini il sabato | Orario per prendere gli ordini la domenica | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | | |
| | 79 | 136 | 41 | 90% | 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 ***** [%] | | | | | | | | |
| | | NA | | | | | | | | | |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | | | | |
| | 2,3 | | | | | | | | | | |
| c) (servizio indiretto in modalità CPS) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [S/No] | | | | | | |
| 0,012 | | | | | 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 | Orario per prendere gli ordini il sabato | Orario per prendere gli ordini la domenica | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | |
| | | NA | NA | NA | NA | 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 | Orario per prendere gli ordini il sabato | Orario per prendere gli ordini la domenica | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | |
| | 7,05 | 22,1 | 5 | 71 | 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 | Orario per prendere gli ordini il sabato | Orario per prendere gli ordini la domenica | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | | | |
| 47,65 | 51,91 | 24 | 33 | 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 | 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] | | | | | | | |
| | | 8 | 9 | | | | | | | | |
| NOTE | | | | | | | | | | | |