

| | |
|----------------------------------|-------------------------------|
| OPERATORE: | BT Enia Telecomunicazioni SPA |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | Gennaio-Giugno 2022 |

| 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 dell'allacciamento iniziale | Obbligatorio | a) (servizio diretto con proprie strutture) | NA | NA | NA | NA | NA | NA | | |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | 266 | 286 | NA | NA | NA | NA | | |
| 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 ***** [%] 0,067% | | | | | | | |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] 0,06% | | | | | | | |
| | | c) (servizio indiretto in modalità CPS) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] 0,00% | | | | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [S/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] 2,93 | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** [misura in ore] 4,13 | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] 1,56 | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** [%] 100% | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 08:00 13:00 P 13:00 18:00 | Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M P | Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine 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] 4,14 | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** [misura in ore] 11,14 | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] 2,94 | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** [%] 100% | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 08:00 13:00 P 13:00 18:00 | Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M P | Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine 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] no guasti | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** [misura in ore] no guasti | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] 24 | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** [%] no guasti | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 08:00 13:00 P 13:00 18:00 | Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M P | Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine 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 | | | | | | | | |
| 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] nessuna attivazione | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solari] nessuna attivazione | | | | | | |
| | | NOTE | | | | | | | | |