

OPERATORE: BT Enia Telecomunicazioni SPA
 PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Anno 2022

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 inizio fine M 08:00 13:00 P 13:00 20:00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 08:00 13:00 P 13:00 20:00	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 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 inizio fine M 08:00 13:00 P 13:00 20:00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 08:00 13:00 P 13:00 20:00	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
	NOTE	266	764	NA	NA	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 ***** [%]							
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [S/No]			
NOTE	0				Si					
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 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]	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 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]	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 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	0	0	24	0	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 fatture per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%]	percentuale di fatture con più servizi rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%]						
NOTE			2,1	17						
Accuratezza della fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatture contestate che sono risultate errate ***** [%]							
NOTE			2							
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]						
NOTE			nessuna attivazione	nessuna attivazione						