

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS

OPERATORE:

BT ITALIA S.P.A

Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa

Anno di riferimento: 2024

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.

2° SEM.

ANNO Intero

Per.	Obb.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato		
A	O	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo  <i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>	%	2%		
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	2%		
S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N.A. BT Italia fornisce servizi di fonia per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo	
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N.A. BT Italia fornisce servizi di fonia per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo	
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N.A. BT Italia fornisce servizi di fonia per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo	
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N.A. BT Italia fornisce servizi di fonia per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo	
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.A. BT Italia fornisce servizi di fonia per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo	
				<i>Numero dei contratti completati</i>				
			Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	29	
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	55	
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	662	
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N.A. BT Italia prevede nei suoi contratti un tempo standard di attivazione	
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	80% (considerando la media dei termini massimi contrattualmente previsti - 110 gg. Le tempistiche variano, infatti, a seconda del numero di sedi da attivare al cliente)	
				<i>Numero dei contratti completati</i>				
Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	<i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i>			N.A. BT Italia non effettua vendite tramite teleselling/call center				
	<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>			N.A. BT Italia non effettua vendite tramite teleselling/call center				
S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	1,00%		

S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	10
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90% 5h per guasto bloccante 75% 12h per degradi
			Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	10
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90% 5h per guasto bloccante 75% 12h per degradi			
S/A	O <sup>(1)</sup>	Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	NA	
S/A	O <sup>(1)</sup>	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	NA	
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	NA	

**LEGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione  
S/A = Semestrale ed annuale  
A = Annuale

Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore  
O = Obbligatorio  
F = Facoltativo

**NOTE**

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS

OPERATORE:

BT ITALIA S.P.A

Obiettivi di qualità dei servizi internet da postazione fissa

Anno di riferimento:

2024

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.

2° SEM.

ANNO Intero

Per.	Obb.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato		
A	O	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo  Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	2%		
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	2%		
S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N.A. BT Italia fornisce servizi per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo	
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N.A. BT Italia fornisce servizi per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo	
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N.A. BT Italia fornisce servizi per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo	
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N.A. BT Italia fornisce servizi per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo	
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.A. BT Italia fornisce servizi per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo	
				<b>Numero dei contratti completati</b>				
			Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	107	
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	230	
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	238	
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N.A. BT Italia non riporta sui suoi sistemi le date concordate con i clienti	
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.A. BT Italia non prevede nei suoi contratti un tempo standard di attivazione	
				<b>Numero dei contratti completati</b>				
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC		N.A. BT Italia non effettua vendite tramite teleselling/call center		
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		N.A. BT Italia non effettua vendite tramite teleselling/call center		

S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	<b>3,00%</b>	
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>6</b>
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>7</b>
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>35</b>
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<b>95% 5h per guasto bloccante 50% 12h per degradi</b>
			Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>6</b>
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>7</b>
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>35</b>
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<b>95% 5h per guasto bloccante 50% 12h per degradi</b>

Per. = Periodicità della rilevazione  
S/A = Semestrale ed annuale  
A = Annuale

Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore  
O = Obbligatorio  
F = Facoltativo

**NOTE**

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento