

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

OPERATORE:	BT ITALIA SPA			
SERVIZI FONIA VOCALE FISSA		Anno di riferimento:	2025	Periodo di rilevazione dei dati:
				1° SEM. X
				2° SEM.
				ANNO Intero

Per.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato
A	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	%	
A	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	%	
S/A	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evazione 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
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	n.a. Cfr. sopra
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	n.a. Cfr. sopra
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	n.a. Cfr. sopra
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a. Cfr. sopra
				Numero dei contratti completati		n.a. Cfr. sopra
		Rapporto b) : ordini per l'evazione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	14
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	40
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	72
				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	%	86	
			Numero dei contratti completati		66	
			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
				Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		n.a. BT Italia non effettua vendite tramite teleselling/call center
S/A	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	%	0,20
S/A	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	Nessun caso nel semestre
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	n.a. cfr. sopra
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	n.a.
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.a.
		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	3,12
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	4,93
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	7,81
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	92,85% in 5h - Guasti bloccati 93,75% in 12h - Degrado delle linee
S/A	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	%	
S/A	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	
				95° percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	

LEGENDA

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