

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

OPERATORE:

Servizi internet da postazione 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	
			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. Cfr. sopra	
			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. Cfr. sopra	
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	n.a. Cfr. sopra	
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a. Cfr. sopra	
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero dei contratti completati		n.a. Cfr. sopra	
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	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	93
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	225		
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	254		
		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		
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero dei contratti completati		70		
S/A	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	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	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	0,12	
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	0,12	
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	0,12	
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100% - Guasti bloccanti 100% - Degrado delle linee	
		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	4,46	
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	4,23	
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	22,73	
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	94,12% - Guasti bloccanti 84,01% - Guasti bloccanti	
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