

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

OPERATORE: **BT ITALIA S.P.A.**

| | | | | |
|-----------------------------------|---------------------------|----------------------------------|-------------|---|
| Servizi di telefonia vocale fissa | Anno di riferimento: 2024 | Periodo di rilevazione dei dati: | 1° SEM. | X |
| | | | 2° SEM. | |
| | | | ANNO Intero | |

| Per. | Obb. | Denominazione indicatore | Misura / Indicazioni obbligatorie | Unità di misura | Valore rilevato | |
|------|------|--|--|---|---|--|
| 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 | 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 |
| | | | Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | cfr. sopra |
| | | | | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | cfr. sopra |
| | | | | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile | % | cfr. sopra |
| | | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | cfr. sopra |
| | | | | Numero dei contratti completati | | cfr. sopra |
| | | | | Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 50 |
| | | | Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 70 |
| | | | | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 112 |
| | | | | 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 |
| | | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 80 |
| | | | | Numero dei contratti completati | | 67 |
| | | | | 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 | O | Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS) | 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 | % | 0,07 | |
| S/A | O | Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS) | Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti | ore | NA Nessun caso nel periodo di rilevazione |
| | | | Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | cfr. sopra |
| | | | | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | cfr. sopra |
| | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | cfr. sopra |
| | | Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 15,93 Si precisa che nel periodo di rilevazione si sono registrati pochi casi | |
| | | | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 28,06 Si precisa che nel periodo di rilevazione si sono registrati pochi casi | |
| | | | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 30,61 Si precisa che nel periodo di rilevazione si sono registrati pochi casi | |
| | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 50% in 5h - Guasti bloccanti 62,5% in 12h - Degrado delle linee Si precisa che nel periodo di rilevazione si sono registrati pochi casi | |