

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

OPERATORE:

BT ITALIA S.P.A.

Servizi internet da postazione 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 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	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
				<i>Numero dei contratti completati</i>		cfr. sopra
			Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	157
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	369
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	478
				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
				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
				<i>Numero dei contratti completati</i>		81
				<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)		Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	0,30
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	1,07 (un solo caso rilevato nel periodo)
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1,07
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1,07
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100% in 5h - Guasto bloccante
			Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	4,61
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	3,93
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	10,79
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	96,30% in 5h - Guasti bloccanti 89,16% in 12h - Degrado delle linee