

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

OPERATORE:

Servizi internet da postazione fissa

Anno di riferimento:

2024

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	
ANNO Intero	X

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	%	3,8
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 riaddebito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	2,00
S/A	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	<p>Rapporto a) : ordini per l'evazione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo</p> <p>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</p>	<p>Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa</p> <p>Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione</p> <p>Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto</p> <p>Numero dei contratti completati</p>	<p>giorni</p> <p>giorni</p> <p>giorni</p> <p>%</p> <p>%</p> <p></p>	<p>n.a. BT Italia fornisce servizi di fonìa per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo</p> <p>n.a. Cfr. sopra</p> <p>n.a. Cfr. sopra</p> <p>n.a. Cfr. sopra</p> <p>n.a. Cfr. sopra</p> <p>n.a. Cfr. sopra</p>
S/A	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	<p>Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione</p> <p>Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto</p> <p>Numero dei contratti completati</p> <p>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</p> <p>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</p>	<p>giorni</p> <p>giorni</p> <p>giorni</p> <p>%</p> <p>%</p> <p></p> <p></p> <p></p>	<p>160</p> <p>344</p> <p>414</p> <p>n.a. BT Italia non riporta sui suoi sistemi le date concordate con i clienti</p> <p>n.a. BT Italia non prevede nei suoi contratti un tempo standard di attivazione</p> <p>312</p> <p>n.a. BT Italia non effettua vendite tramite teleselling/call center</p> <p>n.a. BT Italia non effettua vendite tramite teleselling/call center</p>
S/A	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	<p>Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture</p> <p>Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</p>	<p>Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa</p> <p>Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto</p> <p>Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa</p> <p>Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto</p>	<p>ore</p> <p>ore</p> <p>ore</p> <p>%</p> <p>ore</p> <p>ore</p> <p>ore</p> <p>ore</p> <p>%</p>	<p>1,07 Un solo caso rilevato nel periodo</p> <p>1,07 Un solo caso rilevato nel periodo</p> <p>1,07 Un solo caso rilevato nel periodo</p> <p>100% 5h - Guasti bloccanti 100% 12h - Degradamento delle linee</p> <p>4,75</p> <p>6,11</p> <p>20,93</p> <p>95,38% 5h - Guasti bloccanti 90% 12h - Degradamento delle linee</p>
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	<p>Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali</p> <p>95° percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali</p>	<p>secondi</p> <p>secondi</p>	

LEGENDA

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