

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

OPERATORE:

BT ITALIA S.P.A

Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa

Anno di riferimento:

2025

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.

2° SEM.

ANNO intero

Per.	Obb.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato
A	O	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	%	2
					Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	-
A	O	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	%	2
S/A	O		Rapporto a) : ordini per l'evasione 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. BT Italia fornisce servizi di fonia per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo
					Percentile 99% del tempo 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
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N.A. BT Italia fornisce servizi di fonia per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.A. BT Italia fornisce servizi di fonia per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo
					Numero dei contratti completati		-
			Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali 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	28
					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	214
					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% (considerando la media dei termini massimi contrattualmente previsti - 110 gg. Le tempistiche variano, infatti, a seconda del numero di sedi da attivare al cliente)
					Numero dei contratti completati		-
				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	O	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	%	1

S/A	O	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	5
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	10
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90% 5h - Guasti bloccanti 75% 12h - 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	5
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	10
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90% 5h - Guasti bloccanti 75% 12h - Degradi delle linee
S/A	O ⁽¹⁾	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	%	NA	
S/A	O ⁽¹⁾	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	NA	
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	NA	

LEGENDA

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

Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore
O = Obbligatorio
F = Facoltativo

NOTE

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento

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

OPERATORE:

BT ITALIA S.P.A

Obiettivi di qualità dei servizi internet da postazione fissa

Anno di riferimento:

2025

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.

2° SEM.

ANNO Intero

Per.	Obb.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato
A	O	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	%	2
					Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	-
A	O	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	%	2
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	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 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. BT Italia fornisce servizi per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo
					Percentile 99% del tempo 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
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N.A. BT Italia fornisce servizi per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.A. BT Italia fornisce servizi per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo
					Numero dei contratti completati		-
			Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali 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	107
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	230
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	238
					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
					Numero dei contratti completati		-
					Tutti i servizi di comunicazione	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC	

				da postazione fissa	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)		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	%	3
S/A	O	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	6
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	7
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	35
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95% 5h - Guasti bloccanti 50% 12h - Degradi 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	6
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	7
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	35
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95% 5h - Guasti bloccanti 50% 12h - Degradi delle linee

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

Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore
O = Obbligatorio
F = Facoltativo

NOTE

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici²

OPERATORE:	BT ITALIA SPA
CALL CENTER ³ :	ATLANET E RISORSE INTERN BT ITALIA
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁴ :	OBIETTIVI LUGLIO-DICEMBRE 2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta operatore	Intervallo di tempo	secondi	100
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	85

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi ai reclami⁸

OPERATORE:	BT ITALIA SPA
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁹ :	OBIETTIVI LUGLIO-DICEMBRE 2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	528
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	648
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	100

² Modello da produrre singolarmente per ogni call center dell'Operatore.

³ Indicare almeno il numero telefonico del call center in esame.

⁴ Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2024).

⁸ Modello da produrre singolarmente per ogni forma di assistenza offerta dall'Operatore.

⁹ Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2024).