



Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa
ANNO 2024

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa forniti da BT Italia, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e della delibera 156/23/CONS.

Per ogni indicatore sono riportati:

- la sua definizione;
- il metodo di misurazione;
- l'obiettivo fissato per il 2024;
- l'effettivo risultato raggiunto nel 2024 e nel 1° e 2° semestre 2024 dello stesso anno, laddove la normativa preveda anche la rilevazione semestrale.

Reclami sugli addebiti
(Allegato 2 delibera 156/23/CONS)

Misura	Obiettivi 2024	Rilevazione anno 2024
Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2%	1,6%
Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	-	36,7%

Definizione dell'indicatore:

La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo

Periodi di rilevazione

Annuale: dal 1° gennaio al 31 dicembre.

**Accuratezza della fatturazione
(Allegato 3 delibera 156/23/CONS)**

Misura	Obiettivi 2024	Rilevazione anno 2024
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%	1,1%

Definizione dell'indicatore:

la 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

Periodi di rilevazione

Annuale: dal 1° gennaio al 31 dicembre.

**Tempo di attivazione del servizio
(Allegato 4 delibera 156/23/CONS)**

Rapporti	Misura	Obiettivi 2024	Rilevazione 1° semestre 2024	Rilevazione 2° semestre 2024	Rilevazione anno 2024
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	Non applicabile: BT Italia fornisce servizi di fonìa per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo	Non applicabile: BT Italia fornisce servizi di fonìa per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo	Non applicabile: BT Italia fornisce servizi di fonìa per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo	Non applicabile: BT Italia fornisce servizi di fonìa 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				
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione				
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile				
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto				
	Numero dei contratti completati				
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	29 giorni	50 giorni	14 giorni	4 giorni
	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	55 giorni	70 giorni	72 giorni	70 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	662 giorni	112 giorni	272 giorni	272 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	Non applicabile: BT Italia prevede nei suoi contratti un tempo standard di attivazione	Non applicabile: BT Italia prevede nei suoi contratti un tempo standard di attivazione	Non applicabile: BT Italia prevede nei suoi contratti un tempo standard di attivazione	Non applicabile: 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 e previsti - 110 gg. Le tempistiche variano, infatti, a seconda del numero di sedi da attivare al cliente)	80%	98%	90%
	Numero dei contratti completati	-	67	101	84
	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC	BT Italia non effettua vendite tramite teleselling/call center	BT Italia non effettua vendite tramite teleselling/call center	BT Italia non effettua vendite tramite teleselling/call center	BT Italia non effettua vendite tramite teleselling/call center
	Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center	BT Italia non effettua vendite tramite teleselling/call center	BT Italia non effettua vendite tramite teleselling/call center	BT Italia non effettua vendite tramite teleselling/call center	BT Italia non effettua vendite tramite teleselling/call center

Definizione

il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente

Periodi di rilevazione

1° semestre: dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre: dal 1° luglio al 31 dicembre;

Annuale: dal 1° gennaio al 31 dicembre.

**Tasso di malfunzionamento
(Allegato 5 delibera 156/23/CONS)**

Misura	Obiettivi 2024	Rilevazione 1° semestre 2024	Rilevazione 2° semestre 2024	Rilevazione anno 2024
Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce, e il numero medio di linee d'accesso	1%	0,07%	0,11%	0,19%

Definizione

rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo

Periodi di rilevazione

1° semestre: dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre: dal 1° luglio al 31 dicembre;

Annuale: dal 1° gennaio al 31 dicembre.

**Tempo di riparazione dei malfunzionamenti
(Allegato 6 delibera 156/23/CONS)**

Rapporti	Misura	Obiettivi 2024	Rilevazione 1° semestre 2024	Rilevazione 2° semestre 2024	Rilevazione anno 2024
a) servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	5 ore	Nel periodo di riferimento non si sono rilevati malfunzionamenti	Nel periodo di riferimento non si sono rilevati malfunzionamenti	Nel periodo di riferimento non si sono rilevati malfunzionamenti
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	5 ore			
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	10 ore			
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90% in 5h per guasto bloccante, 75% in 12h per degrado delle linee			
b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	5 ore	15,93 ore Si precisa che nel periodo di rilevazione si sono registrati pochi casi	4,21 ore	7,81 ore
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	5 ore	28,06 ore Si precisa che nel periodo di rilevazione si sono registrati pochi casi	6,42 ore	12,15 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	10 ore	30,61 ore Si precisa che nel periodo di rilevazione si sono registrati pochi casi	12,15 ore	28,08 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90% in 5h per guasto bloccante 75% in 12h per degrado linee	50% in 5h - Guasti bloccanti 62,5% in 12h - Degrado delle linee Si precisa che nel periodo di rilevazione si sono registrati pochi casi	100% 5h - Guasti bloccanti 80% 12h - Degrado delle linee	83,3% 5h - Guasti bloccanti 72,2% 12h - Degrado delle linee

Definizione:

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Periodi di rilevazione

1° semestre: dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre: dal 1° luglio al 31 dicembre;

Annuale: dal 1° gennaio al 31 dicembre.