



Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione 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%	3,8%
Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	-	-

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%	2%

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	n.a. BT Italia fornisce servizi per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo	n.a. BT Italia fornisce servizi per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo	n.a. BT Italia fornisce servizi per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo	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				
	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	107 giorni	157 giorni	95 giorni	160 giorni
	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	230 giorni	369 giorni	234 giorni	344 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	238 giorni	478 giorni	294 giorni	414 giorni
	Percentuale degli ordini validi	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

	completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	BT Italia non riporta sui suoi sistemi le date concordate con i clienti	BT Italia non riporta sui suoi sistemi le date concordate con i clienti	BT Italia non riporta sui suoi sistemi le date concordate con i clienti	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	n.a. BT Italia non prevede nei suoi contratti un tempo standard di attivazione	n.a. BT Italia non prevede nei suoi contratti un tempo standard di attivazione	n.a. BT Italia non prevede nei suoi contratti un tempo standard di attivazione
	Numero dei contratti completati	-	81	103	312
	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 e anno 2024
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	3%	0,30%	0.46%	0,79%

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	6 ore	1,07 ore (un solo caso rilevato nel periodo)	Nel periodo di riferimento non si sono rilevati malfunzionamenti	1,07 ore (un solo caso rilevato nel periodo)
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	7 ore	1,07 ore (un solo caso rilevato nel periodo)		1,07 ore (un solo caso rilevato nel periodo)
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	35 ore	1,07 ore (un solo caso rilevato nel periodo)		1,07 ore (un solo caso rilevato nel periodo)
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95% 5h per guasto bloccante 50% 12h per degrading	100% in 5h - Guasto bloccante		100% 5h - Guasti bloccanti 100% 12h - Degrado delle linee
b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	6 ore	4,61 ore	4,15 ore	4,75 ore
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	7 ore	3,93 ore	5,93 ore	6,11 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	35 ore	10,79 ore	15,33	20,93 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95% in 5h - Guasti bloccanti 50% in 12h - Degrado delle linee	96,30% in 5h - Guasti bloccanti 89,16% in 12h - Degrado delle linee	94,74% in 5h - Guasti bloccanti 90,63% in 12h - Degrado delle linee	95,38% in 5h - Guasti bloccanti 90% in 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.