

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

OPERATORE:

BT ITALIA S.P.A.

Servizi di telefonia vocale 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 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	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	50
				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	112	
				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	
				<i>Numero dei contratti completati</i>		67	
					<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 al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	0,07		
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	NA Nessun caso nel periodo di rilevazione	
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	cfr. sopra	
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	cfr. sopra	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	cfr. sopra	
			Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	29,35 Si precisa che nel periodo di rilevazione si sono registrati pochi casi	
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	28,06 Si precisa che nel periodo di rilevazione si sono registrati pochi casi	
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	30,61 Si precisa che nel periodo di rilevazione si sono registrati pochi casi	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	50% in 5h - Guasti bloccanti 62,5% in 12h - Degrado delle linee Si precisa che nel periodo di rilevazione si sono registrati pochi casi	