

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

OPERATORE:

BT ITALIA S.P.A.

Servizi internet da postazione fissa

Anno di riferimento: 2024

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	X
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)	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	
			Reportto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici 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	
			Reportto 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	95
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	234	
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	294	
			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	
			<i>Numero dei contratti completati</i>		103	
			<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	%	0,46	
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Reportto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	Nel periodo di riferimento non si sono rilevati malfunzionamenti
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	Nel periodo di riferimento non si sono rilevati malfunzionamenti	
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	Nel periodo di riferimento non si sono rilevati malfunzionamenti	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	Nel periodo di riferimento non si sono rilevati malfunzionamenti	
			Reportto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	10,63
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5,93	
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	15,33	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	94,74% 5h - Guasti bloccanti 90,63% 12h - Degrado delle linee	