



**Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa
ANNO 2023**

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 dalla delibera 254/04/CSP.

Per ogni indicatore sono riportati:

- la sua definizione;
- il metodo di misurazione;
- l'obiettivo fissato per il 2023;
- l'effettivo risultato raggiunto nel 2023 e nel 1° e 2° semestre 2023 dello stesso anno, laddove la normativa preveda anche la rilevazione semestrale.

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

Denominazione indicatore	Misura	Obiettivi 2023	Rilevazione 1° semestre 2023	Rilevazione 2° semestre 2023	Rilevazione anno 2023
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale Nota: i sistemi interni non prevedono distinzione tra servizi attestati su infrastruttura proprietaria e servizi attivati su infrastruttura di operatori terzi	Percentile 95° del tempo di fornitura	266 giorni solari	156 giorni solari	66 giorni solari	151 giorni solari
	Percentile 99° del tempo di fornitura	294 giorni solari	199 giorni solari	720 giorni solari	378 giorni solari
	Tempo di allacciamento contrattualmente previsto	n.a.	n.a.	110 giorni solari	110 giorni solari
	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto	n.a.	n.a.	75%	75%

DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE

Percentile 95% del tempo di fornitura	Consuntivo 1° sem. 2023 (giorni solari)	Consuntivo 2° sem. 2023 (giorni solari)	Consuntivo Anno 2023 (giorni solari)
ABRUZZO	126	45	30
BASILICATA	no attivazioni	no attivazioni	no attivazioni
CALABRIA	no attivazioni	no attivazioni	no attivazioni
CAMPANIA	21	no attivazioni	151
EMILIA	156	22	97
FRIULI	122	no attivazioni	122
LAZIO	140	812	378
LIGURIA	250	no attivazioni	250
LOMBARDIA	156	66	20
MARCHE	156	22	106
MOLISE	no attivazioni	no attivazioni	no attivazioni
PIEMONTE	113	45	114
PUGLIA	125	no attivazioni	125
SARDEGNA	no attivazioni	no attivazioni	no attivazioni
SICILIA	135	45	140
TOSCANA	49	15	327
TRENTINO	140	no attivazioni	105
UMBRIA	133	no attivazioni	no attivazioni
VENETO	117	12	159

Percentile 99% del tempo di fornitura	Consuntivo 1° sem. 2023 (giorni solari)	Consuntivo 2° sem. 2023 (giorni solari)	Consuntivo Anno 2023 (giorni solari)
ABRUZZO	144	45	85
BASILICATA	no attivazioni	no attivazioni	20
CALABRIA	no attivazioni	no attivazioni	no attivazioni
CAMPANIA	21	no attivazioni	151
EMILIA	156	22	111
FRIULI	122	no attivazioni	122
LAZIO	152	902	378
LIGURIA	260	no attivazioni	260
LOMBARDIA	157	66	42
MARCHE	157	24	120
MOLISE	no attivazioni	no attivazioni	no attivazioni
PIEMONTE	129	49	155
PUGLIA	143	no attivazioni	143
SARDEGNA	no attivazioni	no attivazioni	no attivazioni
SICILIA	135	49	134
TOSCANA	49	15	340
TRENTINO	140	no attivazioni	105
UMBRIA	133	no attivazioni	no attivazioni
VENETO	127	15	171

Percentuale degli ordini completati entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Consuntivo 1° sem. 2023 Il dato risulta dalla media dei tempi di attivazione previsti da contratto. Le tempistiche variano, infatti, a seconda del numero di sedi da attivare al cliente	Consuntivo 2° sem. 2023 Il dato risulta dalla media dei tempi di attivazione previsti da contratto. Le tempistiche variano, infatti, a seconda del numero di sedi da attivare al cliente	Consuntivo Anno 2023 Il dato risulta dalla media dei tempi di attivazione previsti da contratto. Le tempistiche variano, infatti, a seconda del numero di sedi da attivare al cliente
ABRUZZO	70%	100%	100%
BASILICATA	no attivazioni	no attivazioni	100%
CALABRIA	no attivazioni	no attivazioni	no attivazioni
CAMPANIA	100%	no attivazioni	100%
EMILIA	60%	100%	90%
FRIULI	100%	no attivazioni	100%
LAZIO	82%	80%	85%
LIGURIA	60%	no attivazioni	60%
LOMBARDIA	85%	100%	100%
MARCHE	80%	100%	90%
MOLISE	no attivazioni	no attivazioni	no attivazioni
PIEMONTE	95%	100%	85%
PUGLIA	96%	no attivazioni	96%
SARDEGNA	no attivazioni	no attivazioni	no attivazioni
SICILIA	90%	100%	92%
TOSCANA	100%	100%	100%
TRENTINO	99%	no attivazioni	99%

UMBRIA	100%	no attivazioni	no attivazioni
VENETO	85%	100%	95%

Definizione

Il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio

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 fornitura della Carrier Pre-Selection

Servizio non più sottoscrivibile

Definizione

Il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Denominazione indicatore		Misura	Obiettivi 2023	Rilevazione 1° semestre 2023	Rilevazione 2° semestre 2023	Rilevazione anno 2023
Tasso di malfunzionamento per linea d'accesso	a) servizio realizzato con strutture proprie	Tasso di malfunzionamento	1%	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento
	b) servizio realizzato con strutture di altri operatori	Tasso di malfunzionamento	1%	0,021%	0,049%	0.060%
	c) servizio indiretto in modalità CPS	Tasso di malfunzionamento	0%	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento

DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE

Tasso di malfunzionamento	Consuntivo 1° semestre 2023	Consuntivo 2° semestre 2023	Consuntivo Anno 2023
Piemonte	0,04%	Non rilevati malfunzionamenti	0,05%
Sicilia	2,20%	Non rilevati malfunzionamenti	2.17%
Toscana	5,60%	4,55%	10,52%
Veneto	0,10%	0,07%	0.14%
Lazio	Non rilevati malfunzionamenti	0,02%	0.02%
Lombardia	Non rilevati malfunzionamenti	0,02%	0.01%
Puglia	Non rilevati malfunzionamenti	10,53%	0,40%

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

Denominazione indicatore		Misura	Obiettivi 2023	Rilevazione 1° semestre 2023	Rilevazione 2° semestre 2023	Rilevazione anno 2023	
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizio realizzato con strutture proprie	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	4 ore lavorative	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento	
		Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	4,7 ore lavorative	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento	
		Tempo di riparazione contrattualmente previsto		5 ore lavorative	5 ore lavorative	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento	
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95% in 5 ore	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento	
	b) servizio realizzato con strutture di altri operatori	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	5 ore lavorative	0,23 ore lavorative	10,68 ore lavorative	4,84 ore lavorative	
		Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	7 ore lavorative	4,23 ore lavorative	12,04 ore lavorative	11,59 ore lavorative	
		Tempo di riparazione contrattualmente previsto		5 ore lavorative	5 ore lavorative	5 ore lavorative	
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90% in 5 ore	100%	67%	82%	
		c) servizio indiretto in modalità CPS	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	30 ore lavorative	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	33 ore lavorative	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento

		Tempo di riparazione contrattualmente previsto		24 ore lavorative	24 ore lavorative	24 ore lavorative
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	80% in 24 ore	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati malfunzionamenti nel periodo di riferimento

DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Consuntivo 1° semestre 2023 (giorni solari)	Consuntivo 2° semestre 2023 (giorni solari)	Consuntivo Anno 2023 (giorni solari)
Piemonte	3,9	Non rilevati malfunzionamenti	3,92
Sicilia	1,8	Non rilevati malfunzionamenti	1,83
Toscana	0,2	12,49	10,04
Veneto	0,1	10,67	8,56
Lazio	Non rilevati malfunzionamenti	3,29	3,23
Lombardia	Non rilevati malfunzionamenti	1,54	1,54
Puglia	Non rilevati malfunzionamenti	2,78	2,78

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Consuntivo 1° semestre 2023 (giorni solari)	Consuntivo 2° semestre 2023 (giorni solari)	Consuntivo Anno 2023 (giorni solari)
Piemonte	4,6	Non rilevati malfunzionamenti	4,61
Sicilia	1,8	Non rilevati malfunzionamenti	1,83
Toscana	0,2	12,49	11,88
Veneto	0,1	10,67	10,15
Lazio	Non rilevati malfunzionamenti	3,29	3,23
Lombardia	Non rilevati malfunzionamenti	1,54	1,54
Puglia	Non rilevati malfunzionamenti	3,02	3,02

Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Consuntivo 1° sem. 2023	Consuntivo 2° sem. 2023	Consuntivo Anno 2023
Piemonte	100%	Non rilevati malfunzionamenti	100%
Sicilia	100%	Non rilevati malfunzionamenti	100%
Toscana	100%	0%	50%
Veneto	100%	0%	50%
Lazio	Non rilevati malfunzionamenti	100%	100%
Lombardia	Non rilevati malfunzionamenti	100%	100%
Puglia	Non rilevati malfunzionamenti	100%	100%

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.

Fatture contestate

Denominazione indicatore	Misura	Obiettivi 2023	Rilevazione anno 2023
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2%	2,2%

Definizione dell'indicatore:

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

Periodi di rilevazione

Annuale: dal 1° gennaio al 31 dicembre.

Accuratezza della fatturazione

Denominazione indicatore	Misura	Obiettivi 2023	Rilevazione anno 2023
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	1,5%	1,8%

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 od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo

Periodi di rilevazione

Annuale: dal 1° gennaio al 31 dicembre.