



**Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di accesso ad internet
da postazione 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 131/06/CSP s.m.i.

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 dello stesso anno, laddove la normativa preveda anche la rilevazione semestrale.

Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa

Denominazione indicatore		Misura	Obiettivi 2023	Rilevazione 1° semestre 2023	Rilevazione 2° semestre 2023	Rilevazione anno 2023	
Tempo di attivazione del servizio di accesso ad internet a banda larga	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	Percentile 95° del tempo di fornitura	385 giorni solari	296 giorni solari	Per l'attivazione del servizio BT Italia richiede sempre agli operatori terzi l'attivazione di una nuova linea naked	Per l'attivazione del servizio BT Italia richiede sempre agli operatori terzi l'attivazione di una nuova linea naked	
		Percentile 99° del tempo di fornitura	440 giorni solari	353 giorni solari			
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto					
		Media	167 giorni solari	270 giorni solari			
	2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	Percentile 95° del tempo di fornitura	385 giorni solari	296 giorni solari	498 giorni solari	358 giorni solari	
		Percentile 99° del tempo di fornitura	440 giorni solari	353 giorni solari	667 giorni solari	650 giorni solari	
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	n.a.	n.a.	BT Italia non prevede nei suoi contratti un tempo standard di attivazione	BT Italia non prevede nei suoi contratti un tempo standard di attivazione	
		Media	167 giorni solari	270 giorni solari	163 giorni solari	155	
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	n.a.	n.a.	47	153	
	3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	Percentile 95° del tempo di fornitura	BT Italia non prevede nei suoi contratti un tempo standard di gestione delle variazioni				
		Percentile 99° del tempo di fornitura					
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto					

		Media	
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	

Definizione

Il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido dall'operatore 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.

Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa

Denominazione indicatore		Misura	Obiettivi 2023	Rilevazione 1° semestre 2023	Rilevazione 2° semestre 2023	Rilevazione anno 2023
Tasso di malfunzionamento	a) servizio realizzato con strutture proprie	Tasso di malfunzionamento	1%	Non si sono rilevati guasti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati guasti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati guasti nel periodo di riferimento
	b) servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	Tasso di malfunzionamento	3%	Non si sono rilevati guasti nel periodo di riferimento	0,51%	1,44%

Definizione

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti, relative a malfunzionamenti effettivi, durante il periodo di riferimento e il numero medio di linee di accesso a larga banda, 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 dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa

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 guasti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati guasti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati guasti nel periodo di riferimento
		Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	4,5 ore lavorative	Non si sono rilevati guasti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati guasti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati guasti nel periodo di riferimento
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95% in 5 ore	Non si sono rilevati guasti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati guasti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati guasti nel periodo di riferimento
		Tempo medio di riparazione		Non si sono rilevati guasti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati guasti nel periodo di riferimento	Non si sono rilevati guasti nel periodo di riferimento
		b) servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	4 ore lavorative	3,1 ore lavorative	3,5 ore lavorative
		Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	5 ore lavorative	9,4 ore lavorative	4,9 ore lavorative	5,90 ore lavorative
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	93% in 5 ore	93,6%	98,59%	95,28%
		Tempo medio di riparazione		1,7 ore lavorative	1,7 ore lavorative	5 ore

Definizione

Il tempo, misurato in ore solari, trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e la riparazione del malfunzionamento medesimo.

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 risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

Denominazione indicatore		Misura	Obiettivi 2023	Rilevazione 1° semestre 2023	Rilevazione 2° semestre 2023	Rilevazione anno 2023
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Media pesata	60 sec.	55 sec.	49 sec.	52 sec.
	Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	70 sec.	40 sec.	12 sec.	27 sec.
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	85%	96%	90%	93%

Definizione dell'indicatore:

- 1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano;
- 2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto;
- 3) tempo totale di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

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.

Addebiti contestati

Denominazione indicatore		Misura	Obiettivi 2023	Rilevazione anno 2023
Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2%	3.5%

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.