

**Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della Delibera n. 154/12/CONS**

OPERATORE: BT Enia Telecomunicazioni SpA

Anno di riferimento: 2017

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	
ANNO Intero	<b>X</b>

Per.	Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Tempo di rinnovo del credito (Allegato 1 delibera n.154/12/CONS)		servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di ricarica	secondi	<b>3</b>
A	Reclami sugli addebiti (Allegato 3 delibera n.154/12/CONS)	<u>Definizione 1</u> ): percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	servizi post-pagati	rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo	%	<b>0,5</b>
		<u>Definizione 2</u> ): rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione	servizi pre-pagati	rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti nel periodo di rilevazione considerato ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo	%	<b>nd</b>
A	Accuratezza della fatturazione (Allegato 4 delibera n.154/12/CONS)		servizi post-pagati	rapporto tra numero di fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emessa nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	<b>0,2</b>
S/A	Tempo di attivazione del servizio voce (Allegato 5 delibera n.154/12/CONS)		servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	ore	<b>0,29</b>
				percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>99,7%</b>
			servizi post-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	ore	<b>nd</b>
				percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>82</b>

**LEGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale