

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

OPERATORE: **BT Enia Telecomunicazioni S.p.A.**

Anno di riferimento: 2019	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
		2° SEM.	
		ANNO Intero	X

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	4
A	Reclami sugli addebiti (Allegato 3 delibera n.154/12/CONS)	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	%	1.6
		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	%	n.d.
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	%	0.4
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	20
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
		servizi post-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	ore	ND
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione
 S/A = Semestrale ed annuale
 A = Annuale
 ND=data non disponibile