



CARTA DEI SERVIZI

BT ITALIA S.p.A.

1 LA CARTA DEI SERVIZI	PAG. 2
2 CHI È BT ITALIA S.P.A.	PAG. 2
3 I PRINCIPI	PAG. 2
4 I SERVIZI	PAG. 3
5 INFORMAZIONI DEGLI UTENTI	PAG. 3
6 GLI STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ	PAG. 4
7 LA TUTELA	PAG. 4
ALLEGATO 1 - OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI TELEFONIA VOCALE FISSA	PAG. 7
ALLEGATO 2 - OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA	PAG. 10
ALLEGATO 3 - OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI	PAG. 13
ALLEGATO 3 - MODULO RICHIESTA CESSAZIONE SERVIZIO	PAG. 14

1 La Carta dei Servizi

La carta dei servizi di BT Italia S.p.A., di seguito definita BT Italia, è ispirata ai principi ed alle disposizioni fissati dalla Direttiva Generale 179/03/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, dalla delibera 156/23/CONS relativa al Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa e dalla delibera 255/24/CONS relativa alla Disciplina e agli indicatori di qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (in seguito "Agcom").

Il Servizio Clienti di BT Italia è a disposizione per ogni informazione legata alla carta dei servizi ed è accessibile tramite il numero 803 195.

2 Chi è BT Italia

BT Italia è uno dei principali operatori italiani nel settore delle comunicazioni elettroniche fisse dedicato alle grandi aziende, alle multinazionali e al mondo wholesale. È iscritta nel Registro degli Operatori di Comunicazioni con il n. 8012.

BT Italia ha sede legale a Milano, via Tucidide, 14 e sede di Roma in viale dell'Arte, 25. Per ricevere maggiori informazioni su BT Italia è disponibile il sito web www.globalservices.bt.com/it.

3 I principi

3.1 Uguaglianza ed imparzialità

BT Italia presta al pubblico servizi di comunicazione elettronica ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti.

In particolare, l'attività di BT Italia, ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, rifiuta ogni forma di discriminazione.

Su tali principi BT Italia basa inoltre l'interpretazione delle singole clausole, sia generali che specifiche, di fornitura dei servizi, nonché delle norme regolatrici di settore.

3.2 Continuità

BT Italia fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, BT Italia adotta tutte le misure necessarie volte a minimizzare il possibile disagio ai Clienti. BT Italia informa in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso di intervento presso la sede del Cliente sono concordati la data e l'orario, ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento.

3.3 Trasparenza e cortesia

BT Italia impronta il rapporto con i propri Clienti al rispetto della massima trasparenza e cortesia, agevolandone l'esercizio dei diritti e l'assolvimento degli obblighi. I dipendenti di BT Italia, che hanno rapporti con il pubblico, anche soltanto via telefono o a mezzo posta, sono tenuti a comunicare il proprio nome e sono a disposizione dei Clienti per ogni esigenza.

3.4 Partecipazione

Ciascun Cliente è invitato a comunicare memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare quesiti, proposte o suggerimenti per il miglioramento del servizio o del rapporto con i Clienti stessi. Ogni comunicazione giunta a BT Italia verrà adeguatamente considerata ed interpretata al fine di trarne ogni beneficio possibile per il Cliente. Ciò implica la piena disponibilità ad ascoltare ed esprimere opinioni e punti di vista differenti.

3.5 Efficienza ed efficacia

BT Italia persegue il continuo confronto e miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, adottando le misure tecnologiche, organizzative e procedurali maggiormente idonee allo scopo di anticipare e soddisfare i bisogni dei propri Clienti.

3.6 Diritto di scelta

BT Italia ritiene la libertà di scelta un diritto di ogni Cliente. A tal fine si impegna a fornire tutte le informazioni disponibili di propria competenza volte a mettere il Cliente nelle condizioni di scelta adeguate. In particolare, nell'allegato 3 si riporta il modulo che il Cliente deve compilare per effettuare la richiesta di cessazione dei servizi con BT Italia.

4 I servizi

BT Italia eroga ai Clienti un'ampia gamma di soluzioni end-to-end per supportare le aziende nel percorso di trasformazione digitale. La sua offerta è focalizzata su soluzioni di rete di ultima generazione, cloud e sicurezza, semplici e affidabili, disponibili in 180 Paesi.

4.1 Consumi

BT Italia fornisce a tutti i propri Clienti in maniera automatica e senza aggravio di spesa il dettaglio delle chiamate effettuate quale strumento di controllo del livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. Il suindicato dettaglio viene fornito con periodicità pari a quella di fatturazione ed è disponibile nella sezione riservata del sito internet di BT Italia www.globalservices.bt.com/it.

BT Italia prevede e applica strumenti di autotutela in caso di traffico fisso anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, dandone avviso al Cliente.

4.2 Pagamento del servizio

BT Italia si impegna a inviare ai Clienti la fattura con almeno 15 giorni solari di anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti, salvo il caso di disguidi causati da terzi.

5 Informazioni degli utenti

BT Italia informa i propri utenti in maniera completa circa le modalità tecniche, economiche e giuridiche di prestazione dei servizi. La comunicazione delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà.

La documentazione relativa ai servizi di comunicazione elettronica contiene informazioni dettagliate con particolare riguardo a:

- disponibilità e modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente;
- possibilità di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici generali a disposizione del pubblico;
- indennizzi e rimborsi alla Clientela in caso di servizio insoddisfacente;
- sintesi della procedura da seguire per i reclami;
- sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie rispondente a quanto previsto dalla delibera 203/18/CONS s.m.i..

6 Gli strumenti di valutazione della qualità

BT Italia utilizza gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa e di accesso ad internet da postazione fissa, nonché le relative definizioni, i metodi ed i periodi di misurazione, riportati nella delibera 156/23/CONS, con le precisazioni ivi contenute. Utilizza, inoltre, gli indicatori di qualità del servizio di assistenza clienti con le definizioni, i metodi ed i periodi di misurazione, riportati nella delibera 255/24/CONS.

Per ciascun anno solare di riferimento BT Italia fissa i relativi obiettivi di qualità e, entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, ne informa l'Agcom.

Tali obiettivi sono riportati negli allegati 1, 2 e 3 alla presente carta dei servizi, annualmente aggiornati, così come i risultati raggiunti. BT Italia, inoltre, effettua, ove previsto, anche una rilevazione semestrale.

BT Italia pubblica sul proprio sito web, all'indirizzo www.globalservices.bt.com/it/legal/qualita, raggiungibile dalla home page, i suindicati obiettivi di qualità così come i resoconti e le relative relazioni annuali entro i termini previsti dalla normativa.

7 La tutela

7.1 Rapporti con i Clienti

BT Italia fornisce un servizio telefonico di assistenza, che risponde al numero 803195, al quale il Cliente può segnalare disservizi, richiedere chiarimenti nonché comunicare ogni possibile esigenza maturata dall'utilizzo del servizio. Tale numero telefonico di assistenza è indicato nel contratto e nella documentazione di fatturazione.

Il servizio 803195 è attivo con le seguenti modalità:

- assistenza amministrativa e commerciale: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18, esclusi i giorni festivi;
- assistenza tecnica: dal lunedì alla domenica, 24 ore su 24

Il Cliente ha il diritto di presentare eventuali reclami per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, per inosservanza delle clausole contrattuali o della presente carta dei servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti indirizzandoli a BT Italia S.p.A. - Ufficio Reclami - via Ugo La Malfa 75 - 90146 - Palermo, oppure inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica servizio.clienti@bt.com o contattando telefonicamente il servizio di assistenza clienti al numero 803195. Il Cliente potrà utilizzare gli stessi riferimenti in caso di richiesta di indennizzo di cui al successivo paragrafo 7.2.

Una volta acquisito il reclamo, BT Italia provvederà ad assegnare e a comunicare al Cliente un codice identificativo univoco relativo al reclamo. Tale codice potrà essere utilizzato dal Cliente per ogni eventuale comunicazione successiva inerente al reclamo stesso.

Ogni reclamo viene tracciato sul sistema interno di CRM. La sua trascrizione contiene le seguenti informazioni:

- data di presentazione del reclamo;
- codice identificativo;
- motivo e breve descrizione del reclamo;
- data di rilascio della trascrizione.

La nota indicante gli esiti del reclamo contiene, tra le altre, le seguenti informazioni:

- data di presentazione del reclamo;
- codice identificativo;
- motivo e breve descrizione del reclamo;
- data di definizione del reclamo;
- data di rilascio della nota di esito;
- descrizione chiara e comprensiva delle motivazioni per le quali il reclamo è stato accolto o respinto.

BT Italia garantisce una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita comunicazione ai Clienti dell'esito degli stessi. In ogni caso BT Italia provvederà a comunicare l'esito della valutazione non oltre 45 giorni dal ricevimento del reclamo. Dal 1° agosto 2025 questo termine sarà ridotto a 30 giorni.

In caso di accoglimento del reclamo, BT Italia indica le misure o i provvedimenti idonei a rimuovere le irregolarità riscontrate ed al ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo viene comunicata in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti.

In caso di controversia il Cliente ha il diritto di ricorrere alla procedura di conciliazione innanzi all'Agcom tramite la piattaforma Conciliaweb, ai sensi dell'art. 1, comma 11 della Legge 31 Luglio 1997, n. 249 e della delibera 203/18/CONS s.m.i..

Qualora il Cliente abbia proposto reclamo o tentativo obbligatorio di conciliazione, relativamente alla fatturazione, il Cliente dovrà corrispondere a BT Italia gli importi della fattura non oggetto della contestazione nei termini e nelle modalità di cui all'Offerta del servizio. Al termine della disputa, qualora la contestazione risulti infondata, il Cliente dovrà corrispondere a BT Italia gli importi ancora dovuti, oltre agli interessi maturati, entro 30 giorni dalla data di risoluzione della disputa. In caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 5 dell'allegato A alla delibera n. 203/18/CONS s.m.i..

7.2 Indennizzi

Nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabili a BT Italia degli standard contrattuali, verrà corrisposto al Cliente un indennizzo per le seguenti fattispecie:

- a) in caso di ritardo, rispetto al tempo contrattualmente previsto, per l'attivazione del servizio fisso verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni, a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente.
- b) in caso di ritardo nel trasloco dell'utenza, rispetto al tempo contrattualmente previsto, verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni, a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente.

- c) in caso di ritardo, rispetto al tempo contrattualmente previsto, nel ripristino dei guasti dei servizi fissi imputabile a BT Italia verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni, a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente.
- d) nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di sospensione fino ad un massimo di 15 giorni, a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente.
- e) in caso di ritardo, rispetto al tempo contrattualmente previsto, nella risposta ai reclami relativamente ai servizi fissi verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni.
- f) in caso di omessa o ritardata portabilità del numero fisso, rispetto al tempo contrattualmente previsto, verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni.
- g) in caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di attivazione o disattivazione fino ad un massimo di 15 giorni;
- h) in caso di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di attivazione fino ad un massimo di 15 giorni;
- i) in caso di perdita della numerazione verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 100 per ogni anno di precedente utilizzo fino ad un massimo di € 500;
- j) in caso di omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 100 per ogni anno di disservizio fino ad un massimo di € 500.

L'indennizzo, che esclude la risarcibilità del maggior danno, verrà corrisposto da BT Italia mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio da parte di BT Italia stessa, ovvero, se necessario, provvederà in tempi ragionevoli alla liquidazione, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o di forza maggiore. Tale indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da BT Italia.

Infine, i valori sopra riportati sono da considerarsi validi, salvo diverse disposizioni previste nelle condizioni contrattuali.

OBIETTIVI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER IL 2025

Indicatori di qualità di cui alla delibera n. 156/23/CONS

Denominazione indicatore		Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)		Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	2
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)		Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	2
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N.A. BT Italia fornisce servizi di fonia per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N.A. BT Italia fornisce servizi di fonia per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N.A. BT Italia fornisce servizi di fonia per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo

		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N.A. BT Italia fornisce servizi di fonia per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.A. BT Italia fornisce servizi di fonia per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo
		<i>Numero dei contratti completati</i>		
	Rapporto 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	28
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	70
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	214
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N.A. BT Italia prevede nei suoi contratti un tempo standard di attivazione
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	80 (considerando la media dei termini massimi contrattualmente previsti - 110 gg. Le tempistiche variano, infatti, a seconda del numero di sedi da attivare al cliente)
		<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
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	%	1,00
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	10
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90% 5h per guasti bloccanti 75% 12h per degrado linee
	Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	10
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90% 5h per guasti bloccanti 75% 12h per degradi delle linee

OBIETTIVI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER IL 2025

Indicatori di qualità di cui alla delibera n. 156/23/CONS

Denominazione indicatore		Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)		Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	2
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)		Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	2
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	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
		Percentile 95% del tempo 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
		Percentile 99% del tempo 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

		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N.A. BT Italia fornisce servizi per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.A. BT Italia fornisce servizi per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo
		<i>Numero dei contratti completati</i>		
	Rapporto 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	107
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	230
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	238
		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 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

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	%	3,00
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	6
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	7
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	35
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95% 5h per guasti bloccanti 50% 12h per degradi delle linee
	Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	6
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	7
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	35
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95% 5h per guasti bloccanti 50% 12h per degradi delle linee

OBIETTIVI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI
LUGLIO-DICEMBRE 2025

Indicatori di qualità di cui alla delibera n. 255/24/CONS

OPERATORE:	BT ITALIA SPA
CALL CENTER:	ATLANET E RISORSE INTERNE BT ITALIA
PERIODO DI RIFERIMENTO:	OBIETTIVI LUGLIO-DICEMBRE 2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta operatore	Intervallo di tempo	secondi	100
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	85

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	528
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	648
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	100

MODULO RICHIESTA CESSAZIONE SERVIZIO

G.le Cliente,

Le ricordiamo che, nel caso si desideri trasferire la/le proprie utenze/servizi di telefonia fissa con la conservazione delle numerazioni **verso Telecom Italia o altro OLO**, Lei deve richiedere direttamente al nuovo gestore l'avvio della procedura di trasferimento. A tal fine è indispensabile che Lei comunichi al suo nuovo gestore il **CODICE DI MIGRAZIONE** riportato da BT Italia in fattura, nella sezione riservata del WebCare e comunque disponibile richiedendolo al nostro Servizio Clienti al numero 803195.

Il presente modulo deve essere compilato solo nel caso in cui Lei intenda cessare definitivamente le sue utenze di telefonia. Le ricordiamo che in questo caso BT Italia non potrà garantire la conservazione delle numerazioni.

Di seguito il modulo da compilarsi per gli usi indicati:

**IL PRESENTE MODULO DEVE ESSERE INVIATO MEDIANTE
RACCOMANDATA A/R ALL'INDIRIZZO DI SEGUITO RIPORTATO:**

**BT ITALIA
UFFICIO DISATTIVAZIONI
VIA UGO LA MALFA 75
90146 PALERMO**

IL SOTTOSCRITTO,

Ragione sociale:

Codice Cliente/P.IVA:

Cellulare.....**E.mail**

**IN QUALITA' DI TITOLARE DI UN CONTRATTO CON BT ITALIA, MANIFESTA LA PROPRIA VOLONTA' DI
VOLER PROCEDERE CON (barrare con una "X" l'opzione desiderata):**

A	Cessazione TOTALE di tutti i servizi di telefonia fissa
B	Cessazione di ALCUNI SERVIZI di telefonia fissa per le sedi di seguito indicate (*) (indicare la sede da cessare nell'apposito spazio di seguito riportato) :

INDIRIZZO:.....

CITTA':.....

SERVIZIO BT da cessare: (indicare numero di contratto presente in fattura)

.....
.....

(*) In caso di cessazione di tipo B) - compilare un modulo per sede : riportare le numerazioni che si desidera cessare, se tutte indicare "TUTTE LE NUMERAZIONI", in caso di mancata indicazione verranno cessate tutte le numerazioni associate alla sede indicata.

Data___/___/___**Timbro e Firma**_____

Il diritto di recesso puo' altresì essere esercitato tramite PEC, scrivendo all'indirizzo: btitaliaspa@pec.btitalia.it