



B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

Oggetto: Relazione Annuale 2025 – Delibera 156/23/CONS – B.T.A. di Bezzo Carlo & C. sas

Spett.le Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni,

in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera dell'Agcom n. 156/23/CONS (Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa), B.T.A. di Bezzo Carlo & c. sas ha redatto la seguente relazione contenente gli indicatori di qualità, i metodi di misurazione e i risultati raggiunti per l'anno 2025.

Riportiamo di seguito i dati relativi a ciascun indicatore presente nel modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS:

Reclamo sugli addebiti (Allegato 2 della Delibera)

Definizione: questo indicatore evidenzia la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Periodo di rilevazione: annuale (dal 1° gennaio al 31 dicembre).

Servizi a cui si applica: tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.

Unità di misura: valore percentuale.

Risultato raggiunto: 0,3 %

Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 della Delibera)

Definizione: questo indicatore evidenzia la 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.

Periodo di rilevazione: annuale (dal 1° gennaio al 31 dicembre).

Servizi a cui si applica: tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.

Unità di misura: valore percentuale.

Risultato raggiunto: 0,1 %

Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 della Delibera)

Definizione: questo indicatore evidenzia il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.

Periodo di rilevazione: annuale (dal 1° gennaio al 31 dicembre).

Servizi a cui si applica: tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.

Unità di misura:

- a) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione = giorni;
- b) Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione = giorni;
- c) Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione = giorni;
- d) Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile = %;
- e) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto = %;

P.IVA 02351380262

Via Rizzera, 1 - Angolo Via Diaz

31029 VITTORIO VENETO TV

TEL. 0438 940553

amministrazione@btainnovazione.it

www.bta-telefonia-innovazione.it



B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

Risultati raggiunti:

divisi in:

Rapporto a): ordini per i quali non sono necessari interventi tecnici sul campo

- a) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 7;
- b) Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione = 16;
- c) Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione = 17;
- d) Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile = NA;
- e) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto = NA;
- f) Numero dei contratti completati: 79

Rapporto b): ordini per i quali sono necessari interventi tecnici sul campo

- a) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 12;
- b) Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione = 24;
- c) Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione = 27;
- d) Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile = NA;
- e) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto = NA;
- f) Numero dei contratti completati: 97

Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera)

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.

Periodo di rilevazione: annuale (dal 1° gennaio al 31 dicembre).

Servizi a cui si applica: tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.

Unità di misura: valore percentuale.

Risultato raggiunto: 7,5 %

NOTE ESPLICATIVE:

Rilevazione censuaria = raccolta di tutte le segnalazioni pervenute in ciascun periodo di rilevazione, escluse quelle relative ai malfunzionamenti non riscontrati, quali eventuali segnalazioni relative a guasti su apparecchiature terminali dell'utente.

I malfunzionamenti considerati effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore di accesso come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete dell'operatore anche se installati nei locali dell'utente. Se per lo stesso tipo di malfunzionamento vengono effettuate più segnalazioni, viene considerata una singola segnalazione.

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera)

Divisi in:

Rapporto a): servizi forniti con proprie infrastrutture

Definizione: questo indicatore misura il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Periodo di rilevazione: annuale (dal 1° gennaio al 31 dicembre).

Servizi a cui si applica: tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.

Unità di misura:

- a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti = ore;
- b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti = ore;
- c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti = ore;

P.IVA 02351380262

Via Rizzera, 1 - Angolo Via Diaz

31029 VITTORIO VENETO TV

TEL. 0438 940553

amministrazione@btainnovazione.it

www.bta-telefonia-innovazione.it



B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto = percentuale.

Risultati raggiunti:

- a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti = 2;
- b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti = 3;
- c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti = 5;
- d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto = NA.

Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore

Definizione: questo indicatore misura il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Periodo di rilevazione: annuale (dal 1° gennaio al 31 dicembre).

Servizi a cui si applica: tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.

Unità di misura:

- a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti = ore;
- b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti = ore;
- c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti = ore;
- d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto = percentuale.

Risultati raggiunti:

- a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti = 16;
- b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti = 24;
- c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti = 48;
- d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto = NA.

NOTE ESPLICATIVE:

censuaria - raccolta di tutte le riparazioni completate in ciascun periodo di rilevazione indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti. I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete dell'operatore anche se installati nei locali dell'utente.

Una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione deve essere considerata come una singola segnalazione di guasto. Se per lo stesso malfunzionamento pervengono più segnalazioni, va computata una singola segnalazione.

Sono esclusi i soli casi in cui la riparazione richieda un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non è dipendente dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali:

- a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali all'appuntamento concordato;
- b) rinvio richiesto dal cliente.

Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 della Delibera)

Definizione: questo indicatore misura il rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale.

Periodo di rilevazione: annuale (dal 1° gennaio al 31 dicembre).

Servizi a cui si applica: servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico.

Misura: percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali.

Unità di misura: percentuale.

P.IVA 02351380262

Via Rizzera, 1 - Angolo Via Diaz
31029 VITTORIO VENETO TV
TEL. 0438 940553

amministrazione@btainnovazione.it
www.bta-telefonia-innovazione.it



B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

Risultato raggiunto: NA

Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 della Delibera)

Definizione: questo indicatore misura l'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta.

Periodo di rilevazione: annuale (dal 1° gennaio al 31 dicembre).

Servizi a cui si applica: servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico.

Unità di misura: secondi.

Divise in:

- a) Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali.
- b) 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali.

Risultati raggiunti:

- a) Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali = NA
- b) 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali = NA

La presente relazione è stata inviata tramite PEC all'indirizzo agcom@cert.agcom.it e pubblicata sul sito internet all'indirizzo: <https://www.btainnovazione.it/qualita-dei-servizi>