

Modello elettronico Qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa - Delibere 131/06/CSP - 244/08/CSP e s.m.i.

OPERATORE: **BT Italia spa**

Anno di riferimento:	2020	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	X
			ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato			
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	123		
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	189		
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	85		
				Media	giorni solari	39		
				Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	1125		
		2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a banda larga a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	65		
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	138		
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	86		
				Media	giorni solari	32		
				Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	284		
		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 banda larga a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	75		
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	143		
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	89		
				Media	giorni solari	26		
				Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	178		
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	4,4		
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	2,1		
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	7,5		
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	18,3		
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	68,5		
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	5,2		
				b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	13,1
		Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	24,4				
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	77				
		Tempo medio di riparazione	ore lavorative	6,7				
		S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi
				2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	16
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%					94		

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna denominazione di tipologia di contratto

(2) Possono essere aggiunti stessi gruppi in funzione delle tipologie di contratto

Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP e la norma tecnica ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-10)