

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		1° SEM.	
Anno di riferimento:	2018	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	
			ANNO Intero	X

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	207
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	374
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	75
				Media	giorni solari	58
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	722
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	115
		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 99° del tempo di fornitura	giorni solari	185
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	71
				Media	giorni solari	52
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	75
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	86
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	119
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	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90		
		Media	giorni solari	28		
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	1190		
		Tasso di malfunzionamento	%	9,5		
		Tasso di malfunzionamento	%	4		
		Tempo medio di riparazione	ore lavorative	10,4		
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 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	25,8
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	63,1
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	6,2
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	22,5
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	40,1
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	61,8
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	11,4
				Media pesata	secondi	141
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	28
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	85
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto	7Mbps/256kbps 7Mbps/832kbps	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	cfr. allegato FUB
		a) downloading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	cfr. allegato FUB
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	cfr. allegato FUB
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	cfr. allegato FUB
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	cfr. allegato FUB
		b) uploading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	cfr. allegato FUB
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	cfr. allegato FUB
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	cfr. allegato FUB
				Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	%	0,2
A	11 - Addebiti contestati	servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,2	