

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

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	79	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	132	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90%	
			Media	giorni solari	35	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	609	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	65
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	77
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	92%
				Media	giorni solari	35
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	131
		servizi di accesso a Internet a banda larga	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 larga banda a Internet	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	50
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	55
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100%
				Media	giorni solari	26
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	4
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	%	5
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	2,3
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	6,32
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	15,8
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	72,5
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	4
		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	13,3
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	28,2
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	77,4
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	7,9
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	144
				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
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi		%