

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:	2019	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	86		
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	142		
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	88		
				Media	giorni solari	40		
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	1357		
		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	73		
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	113		
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	80		
				Media	giorni solari	38		
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	256		
		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	46		
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	70		
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95		
				Media	giorni solari	17		
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	490		
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	%	12,0		
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	5,0		
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	5,7		
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	14,8		
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	75,7		
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	3,7		
				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	12,1
		Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	25,4				
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	79,7				
		Tempo medio di riparazione	ore lavorative	6,9				
		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
					Tempo medio di risposta alle chiamate entranti		secondi	20
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			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	89,3		
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			
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	cfr. allegato FUB		
				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		
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	cfr. allegato FUB		
				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		
		A		11 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	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	%