

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:	2023	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	
			ANNO Intero	X

Per.	Denominazione indicatore	Servizi corsi	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	Per l'attivazione del servizio BT Italia richiede sempre agli operatori terzi l'attivazione di una nuova linea naked	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	cfr. sopra	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	cfr. sopra	
				Media	giorni solari	cfr. sopra	
					Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	cfr. sopra
		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	358	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	650	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	BT Italia non prevede nei suoi contratti un tempo standard di attivazione	
				Media	giorni solari	155	
					Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	153
		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	BT Italia non prevede nei suoi contratti un tempo standard di gestione delle variazioni	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	cfr. sopra	
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%			cfr. sopra			
Media	giorni solari			cfr. sopra			
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	cfr. sopra		
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	%	Non si sono rilevati guasti nel periodo di riferimento	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1,44	
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	Non si sono rilevati guasti nel periodo di riferimento	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	Non si sono rilevati guasti nel periodo di riferimento	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	Non si sono rilevati guasti nel periodo di riferimento	
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	Non si sono rilevati guasti nel periodo di riferimento	
		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	3,20	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	5,90	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95,28	
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	5 ore	
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	52	
		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	27	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	93	
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	%	3,5	