

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:	2020	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	116,1
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	186,96
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	81%
				Media	giorni solari	42
				Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	1927
		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	87
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	161
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	75
				Media	giorni solari	42
				Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	510
		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	50
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	94
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	6%
				Media	giorni solari	23
				Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	858
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	%	9,5
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	4,6
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	7,7
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	18,1
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	70,9
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	4,8
		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	11,4
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	22,5
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	81,8
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	6,4
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	129
				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
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
		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