

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 | 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 |
| | | 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 | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Media pesata | secondi | 144 |
| | | | | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti | secondi | 24 |
| | | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | 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 | % | 86 |