

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:	2018	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	X
			ANNO Intero	

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	111	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	167	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	81	
				Media	giorni solari	41	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	336	
		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	104
					Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	139
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	67
					Media	giorni solari	46
					Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	46
		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	75
					Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	123
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	84
					Media	giorni solari	27
					Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	389
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	%	4,9	
		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	12,14	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	30,2	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	59,2	
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	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	25,1	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	43,2	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	58,1	
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	12,7	
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	142	
		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	29	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	84	