

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 |