

Modello elettronico Qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa - Delibere 131/06/CSP - 244/08/CSP e s.m.i.

OPERATORE: <b>BT Italia spa</b>	
Anno di riferimento: <b>2014</b>	1° SEM.
Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.
	ANNO Intero
	<b>X</b>

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	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	126	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	265	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	82	
			Media	giorni solari	47	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	11731
	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	97
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	116
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	82
				Media	giorni solari	46
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	4087
	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	112
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	178
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo				%	76	
Media				giorni solari	44	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	11229	

S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling) b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	39,5
		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	6,1
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	18,7
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	76
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tempo medio di riparazione	ore lavorative	3,8
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	7,1
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	20
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	89
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	3,9
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" 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 servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	107
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	69
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	62
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	%	0,2

	Tipologie di contratto	Descrizione della tipologie di contratto	7Mbps/256kbps 7Mbps/832kbps
S/A	a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	6807 6837
		Percentile 5° della velocità di trasmissione	4387 3433
7 – Velocità di trasmissione dati (2)	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media della velocità di trasmissione	5798 5690
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	1065,6 1228,8
		Percentile 95° della velocità di trasmissione	755 782
		Percentile 5° della velocità di trasmissione	158 269
	b) uploading	Media della velocità di trasmissione	285 624
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	160,5 152,2

**LEGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna denominazione di tipologia di contratto

(2) Possono essere aggiunti stessi gruppi in funzione delle tipologie di contratto

Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP e la norma tecnica ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-10)