

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:	2015	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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	140	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	259	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	79	
			Media	giorni solari	51	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	8951	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	124	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	229	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	80	
			Media	giorni solari	49	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	12600	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	108	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	439	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	85	
			Media	giorni solari	44	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	1678	
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	%	13,5
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	6,1
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	5,9
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	18,6
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	77
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	3,7
		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	10,9
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	25
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	82
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	5,6
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	115
		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	42
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	61
	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	7Mbps/256kbps 7Mbps/832kbps		

S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6744 12688
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3617 2698
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5909 6513
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1021,3 2326,0
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	757 910
		b) uploading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	165 218
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	270 637
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	140 169,1

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)