

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:	2021	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	
			ANNO Intero	X

1° SEMESTRE 2021

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	81
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	123
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	89
				Media	giorni solari	35
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	1220
		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	53
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	74
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97
				Media	giorni solari	28
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	297
		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	70
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	115
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	88
				Media	giorni solari	26
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	155
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	%	6
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	3,7
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	4,08
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	19,7
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	81
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	3,8
		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	9,43
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	22,8
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	134
				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
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		cfr. allegato FUB
				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
				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	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	2.9

2° SEMESTRE 2021

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	388	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	615	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	ND	
				Media	giorni solari	157	
						Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-
		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	388	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	615	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	ND	
				Media	giorni solari	157	
						Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-
		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	ND	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	ND	
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%			ND			
Media	giorni solari			ND			
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		
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	%	0,13%	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1,53%	
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	3,7	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	4,2	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100%	
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	2,79	
		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	3,4	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	4,8	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98,5%	
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	1,6	
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	46	
		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	69	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	92,6%	
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		cfr. allegato FUB	
				a) downloading	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	
		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	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	3,7	