

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.	X
Anno di riferimento:	2020	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	
			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	107,45	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	176,45	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	75	
				Media	giorni solari	47	
					Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	792
		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	96,5	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	159	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	61	
				Media	giorni solari	48	
					Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	226
		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	44	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	63,66	
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%			97			
Media	giorni solari			23			
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	669		
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	%	5,1	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	2,5	
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	7,9	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	15,4	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	72,0	
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	4,6	
		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	8,8	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	19,7	
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	86,2			
		Tempo medio di riparazione	ore lavorative	4,9			
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"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	131	
		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	14	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	93,0	
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				