

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:	2018	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	207				
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	374				
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	75				
				Media	giorni solari	58				
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	722				
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	115				
		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 99° del tempo di fornitura	giorni solari	185				
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	71				
				Media	giorni solari	52				
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	75				
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	86				
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	119				
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	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90						
		Media	giorni solari	28						
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	1190						
		Tasso di malfunzionamento	%	9,5						
		Tasso di malfunzionamento	%	4						
		Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	10,4						
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	25,8				
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	63,1				
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	6,2				
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	22,5				
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	40,1				
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	61,8				
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tempo medio di riparazione	ore lavorative	11,4				
				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	141		
				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	28		
						Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	85		
						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	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							
	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