

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 Enia Telecomunicazioni SpA**

Anno di riferimento:	2017	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	100
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	173
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	84
			Media	giorni solari	45
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	3246
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	105
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	166
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	94
			Media	giorni solari	47
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	4082
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	68
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	132
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	94
			Media	giorni solari	24
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	1602
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	12,7
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	6,6
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	10,2
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	27,5
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	62
			Tempo medio di riparazione	ore lavorative	6,3
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	14
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	29
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	75
			Tempo medio di riparazione	ore lavorative	7,4
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	125
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	36
		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	78
	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	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	%	0,1

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)