

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 S.p.A**

Anno di riferimento:	2018	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	111
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	167
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	81
			Media	giorni solari	41
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	336
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	104
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	139
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	67
			Media	giorni solari	46
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	46
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	75
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	123
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	84
			Media	giorni solari	27
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	389
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	4,9
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	2,3
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	12,14
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	30,2
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	59,2
			Tempo medio di riparazione	ore lavorative	7
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	25,1
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	43,2
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	58,1
			Tempo medio di riparazione	ore lavorative	12,7
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	142
		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	29
		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	%	84



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)