

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		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	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	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	115	
			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	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	86	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	119	
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			
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	9,5	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	4	
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	10,4	
			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	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	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	
			Tempo medio di riparazione	ore lavorative	11,4	
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	141	
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	28	
		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	%	85	
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto	7Mbps/256kbps 7Mbps/832kbps		
			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	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	