

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:	2019	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
			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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	79		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	132		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90%		
			Media	giorni solari	35		
					Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	609
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	65		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	77		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	92%		
			Media	giorni solari	35		
					Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	131
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	50		
				giorni solari	55		
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto		%	100%			
	Media		giorni solari	26			
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine		-	4			
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	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	2,3	
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	6,32	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	15,8	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	72,5		
			Tempo medio di riparazione	ore lavorative	4		
		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	13,3	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	28,2	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	77,4		
			Tempo medio di riparazione	ore lavorative	7,9		
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	144		
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	24		
		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	%	86		