

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:	2020	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	123	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	189	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	85	
			Media	giorni solari	39	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	1125	
		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	138	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	86	
			Media	giorni solari	32	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	284	
		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	143	
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%		89			
Media	giorni solari		26			
Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		178			
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	%	4,4
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	2,1
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	7,5
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	18,3
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	68,5
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	5,2
		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	13,1
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	24,4
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	77
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	6,7
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	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	128
				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
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi		%

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)