

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:	2020	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	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	116,1			
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	186,96			
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	81%			
				Media	giorni solari	42			
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	1927			
		2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a banda larga a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	87			
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	161			
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	75			
				Media	giorni solari	42			
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	510			
		3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a banda larga a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	50			
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	94			
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	6%			
				Media	giorni solari	23			
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	858			
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	%	9,5			
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	4,6			
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	7,7			
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	18,1			
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	70,9			
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	4,8			
		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	11,4			
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	22,5			
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	81,8			
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	6,4			
				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	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Media pesata	secondi	129
						2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	15
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	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	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	%	0,5