

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:	2022	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	393		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	600		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	ND		
			Media	giorni solari	171		
					Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	393		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	600		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	ND		
			Media	giorni solari	171		
					Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	ND		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	ND		
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%		ND				
Media	giorni solari		ND				
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-			
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	%	0,002%	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	0,28%	
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	1,78	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	1,78	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99,45%	
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	1,78	
		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	2,92	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	4,63	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99,45%	
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	1,36	
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	46	
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	70	
		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	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	90,5%	