

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 spa**

Anno di riferimento:	2022	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	476	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	717	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	ND	
			Media	giorni solari	170	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	476	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	717	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	ND	
			Media	giorni solari	170	
			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	%	no guasti rilevati
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1,31%
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	no guasti rilevati
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	no guasti rilevati
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	no guasti rilevati
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	no guasti rilevati
		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	2,4
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	4,9
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	94,88%
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	1,3
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	52
		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	secondi	50
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	94,8%