

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 Italia spa		1° SEM.	
Anno di riferimento:	2021	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	
			ANNO Intero	X

1° SEMESTRE 2021

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	81
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	123
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	89
				Media	giorni solari	35
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	1220
		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	53
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	74
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97
				Media	giorni solari	28
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	297
		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	70
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	115
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	88
				Media	giorni solari	26
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	155
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	%	6
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	3,7
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	4,08
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	19,7
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	81
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tempo medio di riparazione	ore lavorative	3,8
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	9,43
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	22,8
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	84,8
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	5,4
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	134
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	24
		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	%	92
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		cfr. allegato FUB
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	cfr. allegato FUB
		a) downloading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	cfr. allegato FUB
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	cfr. allegato FUB
		b) uploading		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	cfr. allegato FUB
				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	%	2.9

2° SEMESTRE 2021

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	388	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	615	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	ND	
				Media	giorni solari	157	
						Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-
		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	388	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	615	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	ND	
				Media	giorni solari	157	
						Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-
		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	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	%	0,13%	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1,53%	
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	3,7	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	4,2	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100%	
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	2,79	
		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	3,4	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore lavorative	4,8	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98,5%	
				Tempo medio di riparazione	ore lavorative	1,6	
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	
		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	69	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	92,6%	
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		cfr. allegato FUB	
				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	%	3,7	