

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: | 2022                          | 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     | 385               |
|  |   |  |   | Percentile 99° del tempo di fornitura  | giorni solari     | 459               |
|  |   |  |   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                          | %                 | ND                |
|  |   |  |   | Media  | giorni solari     | 200               |
|  |   |  |   | 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     | 385               |
|  |   |  |   | Percentile 99° del tempo di fornitura  | giorni solari     | 459               |
|  |   |  |   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                          | %                 | ND                |
|  |   |  |   | Media  | giorni solari     | 200               |
|  |   |  |   | 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   | -   | ND   |                   |                   |
| 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  | %                 | 1,59              |
| 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         | %                 | 100               |
|  |   |  |   | 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    | 2,25              |
|  |   |  |   | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | ore lavorative    | 4,63              |
|  |   |  |   | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto         | %                 | 97,30             |
|  |   |  |   | Tempo medio di riparazione   | ore lavorative    | 1,2               |
| 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           | 53                |
|  |   | 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           | 58                |
|  |   |  |   | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi                                  | %                 | 93                |
| 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 |
|  |   | 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 |                   |
|  |   | 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 | %                 | 4,3               |