

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006

OPERATORE:

SIPORTAL SRL

Anno di riferimento:	2012	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	47
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	72
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98%
			Media	giorni solari	18
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	105
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	34
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	34
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98%
			Media	giorni solari	21
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	54
		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	109
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,00%
			Media	giorni solari	25
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	482
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	13
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	93,49
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	168,25

				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95,17
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	58,04
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	n/a
		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	n/a
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	n/a
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	facoltativo
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	facoltativo
A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	annuale
			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	%	annuale

#### **LEGGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna denominazione di tipologia di contratto

(2) Possono essere aggiunti stessi gruppi in funzione delle tipologie di contratto

Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP e la norma tecnica ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-10)