

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		1° SEM.	
Anno di riferimento:	2015	Periodo di rilevazione dei dati:	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	2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda 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	55
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	104
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	73,00%
				Media	giorni solari	27
				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 larga banda a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	23
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	39
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	89,00%
				Media	giorni solari	5
		4) ordini di attivazione su linea non attiva (wholesale naked)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	77
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	145
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	70,00%
				Media	giorni solari	30
		5) servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	27
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	58
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,00%
Media	giorni solari			8		
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	8
		servizio realizzato utilizzando servizi wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	8
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	155
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	385
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	83
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	115
		servizio realizzato utilizzando servizi wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	263
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	605
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	70
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	173

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	%	n/a
			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
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		7Mbps/384kbps
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6292
		Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	5944	
		Media della velocità di trasmissione		kbit/s	6091	
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	130,2	
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	173
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	169
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	171
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		1,3			
b) uploading						
S/A	8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0,28	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	31	
			Deviazione standard del ritardo	msec	2,1	

**REGIONE SICILIA (offerta/profilo 7 Mbps Download / 384 Kbps Upload)**

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	5944
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	169
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	6292
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	173
			Media (banda in download)	Kbps	6091
			Media (banda in upload)	Kbps	171
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	130,2
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	1,3
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	34
			Ritardo medio	millisecondi	31
			Deviazione standard	millisecondi	2,1
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	0,28

**LEGENDA**

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)