

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:	2011	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	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	53
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	90
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	84,69%
				Media	giorni solari	17
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	98
		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	26
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	29
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,00%
				Media	giorni solari	13
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	41
		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	73
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	125
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	85,10%
				Media	giorni solari	25
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	443
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	b)(servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	14
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	b) (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	95,52
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	190,5
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	94,09
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	69,08

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	
		3) tempo totale di risposta dell'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	%	n/a	
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	
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto		7Mbps/384kbps	
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	6503
				Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	3824
				Media della velocità di trasmissione		kbit/s	5191
				Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	1058,7
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	475
				Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	368
				Media della velocità di trasmissione		kbit/s	433
Deviazione standard della velocità di trasmissione				kbit/s	49,9		
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	%	0,03		
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	30	
				Deviazione standard del ritardo	msec	10,3	

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	3824
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	368
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	6503
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	475
			Media (banda in download)	Kbps	5191
			Media (banda in upload)	Kbps	433
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	1058,7
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	49,9
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	56
			Ritardo medio	millisecondi	30
			Deviazione standard	millisecondi	10,3
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	0,06

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)