

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:	<b>2013</b>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	<b>x</b>
			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	35
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	42
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	91,00%
				Media	giorni solari	14
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	56
		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	37
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	48
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	71,00%
				Media	giorni solari	26
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	28
		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	75
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	91
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	78,00%
				Media	giorni solari	24
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	236
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	119,36
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	339,14
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	86,79
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	66,13

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	%	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		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	6104
				Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	5720
				Media della velocità di trasmissione		kbit/s	5926
				Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	445,4
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	173
				Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	172
				Media della velocità di trasmissione		kbit/s	178
Deviazione standard della velocità di trasmissione				kbit/s	46,8		
S/A	8 - Tasso di perdita dei pacchetti	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati		%	0,04	
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	5,4	

**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	5720
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	172
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	6104
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	173
			Media (banda in download)	Kbps	5926
			Media (banda in upload)	Kbps	178
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	445,4
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	46,8
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	33
			Ritardo medio	millisecondi	27
			Deviazione standard	millisecondi	5,4
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	0,04

**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)