

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:	2014	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	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	%	88,00%	
			Media	giorni solari	19	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	17	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	74	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	106	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	89,00%	
			Media	giorni solari	10	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	18	
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	62
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	83
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	74,00%
		Media		giorni solari	28	
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine		-	68	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	5) servizi di accesso a banda larga Wireless	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	27
Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari			50		
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%			96,00%		
Media	giorni solari			11		
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	10	
			Tasso di malfunzionamento	%	10	
			Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	139,36	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	296,19	

S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizio realizzato con strutture proprie o unbundling	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	87,05
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	91,01
		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	139,36
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	296,19
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	87,05
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	91,01

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
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	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
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6092
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5919
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5997
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	176,2
		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	172
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		1,7			
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	%	0,15	
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	32	
			Deviazione standard del ritardo	msec	1,9	

**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	5919
			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	6092
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	173
			Media (banda in download)	Kbps	5997
			Media (banda in upload)	Kbps	172
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	176,2
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	1,7
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	35
			Ritardo medio	millisecondi	32
			Deviazione standard	millisecondi	1,9
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	0,15

**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)