

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP e s.m.i.

OPERATORE:	SIPORTAL SRL		
Anno di riferimento:	2016	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	42
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	84	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	82,00%	
			Media	giorni solari	18	
			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	21
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	21	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	
			Media	giorni solari	19	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
		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	91
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	111	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	70,00%	
			Media	giorni solari	34	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
5) servizi di accesso a banda larga Wireless	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	47			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	75,00%			
	Media	giorni solari	8			
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-			
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	13
		servizio realizzato utilizzando servizi wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	18
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	182
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	485
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	78
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	129
		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	144
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	384
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	84
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	98

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP e s.m.i.

OPERATORE:	SIPORTAL SRL	
Anno di riferimento:	2016	Periodo di rilevazione dei dati:
		1° SEM.
		2° SEM.
		ANNO intero

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
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" 2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano 3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	n/a
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	n/a
			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
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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 a) downloading b) uploading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto		7Mbps/384kbps
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	n/d
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5529
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6246
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	409,2
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	n/d
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	169
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	175
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	2,7
				S/A	8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga
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	32,2	
			Deviazione standard del ritardo	msec	2,7	

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	5529			
			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	n/d			
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	n/d			
			Media (banda in download)	Kbps	6246			
			Media (banda in upload)	Kbps	175			
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	409,2			
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	169			
			S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	36,9
						Ritardo medio	millisecondi	32,2
Deviazione standard	millisecondi	2,7						
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	n/d			

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)