

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>2011</b>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	<b>x</b>

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	<b>50</b>	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>86</b>	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>85,00%</b>	
			Media	giorni solari	<b>16</b>	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	<b>266</b>	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	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	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>21</b>
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>29</b>
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>98,00%</b>
				Media	giorni solari	<b>11</b>
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	<b>126</b>
		servizi di accesso a Internet a banda larga	4) ordini di attivazione su linea non attiva (wholesale naked)	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>77</b>
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>135</b>
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>83,58%</b>
				Media	giorni solari	<b>26</b>
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	<b>1090</b>
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	<b>29</b>	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	<b>94,15</b>	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	<b>174,51</b>	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<b>94,59</b>	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	<b>64,28</b>	

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	%	0,52
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	6502
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4145
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5617
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	935,5
		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	400
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s			47,7		
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	%	0,02	
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 (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	24
				Deviazione standard del ritardo	msec	9,8

**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	4145
			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	6502
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	475
			Media (banda in download)	Kbps	5617
			Media (banda in upload)	Kbps	400
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	935,5
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	47,7
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	40
			Ritardo medio	millisecondi	24
			Deviazione standard	millisecondi	9,8
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)