

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:	2016	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	
			Anno Intero	x

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	42
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	154
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	87,00%
			Media	giorni solari	23
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	32
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	41
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90,00%
			Media	giorni solari	21
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		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	126
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	67,00%
			Media	giorni solari	33
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		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		49		
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%		74,00%		
Media	giorni solari		8		
Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-				
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	29
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	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	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	175
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	456
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	80
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	125
		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	185
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	481
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	78,26
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	141
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
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	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	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
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	%	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	%	0,86

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		n/d
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	n/d
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	n/d
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	n/d
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	n/d
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	n/d
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	n/d
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	n/d
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		n/d			
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	%	n/d	
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	n/d	
			Deviazione standard del ritardo	msec	n/d	

**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	n/d
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	n/d
			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	n/d
			Media (banda in upload)	Kbps	n/d
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	n/d
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	n/d
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	n/d
			Ritardo medio	millisecondi	n/d
			Deviazione standard	millisecondi	n/d
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)