



**SIPORTAL**

Siportal S.r.l. Via Toledo, 5 - 96016 Lentini (SR)

Tel. 095.7851511 - Fax 095.783.6540

P. IVA 01356510899 - <http://www.siportal.it> - email: [info@siportal.it](mailto:info@siportal.it)

***Relazione sugli indicatori di Qualità  
dei Servizi di Accesso ad Internet  
forniti da SIPORTAL S.r.l. da  
postazione fissa  
ANNO 2009***



**SIportal**

Siportal S.r.l. Via Toledo, 5 - 96016 Lentini (SR)

Tel. 095.7851511 - Fax 095.783.6540

P. IVA 01356510899 - <http://www.siportal.it> - email: [info@siportal.it](mailto:info@siportal.it)

In ottemperanza a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 131/06/CSP e 179/03/CSP Siportal Srl trasmette la relazione relativa agli standard di qualità obbligatori e ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2009. La medesima relazione è pubblicata nel sito [www.siportal.it](http://www.siportal.it) all'indirizzo <http://www.siportal.it/cartaservizi>.

I dati relativi a ciascun indicatore sono inoltre disponibili sui modelli semestrali e annuali pubblicati al medesimo indirizzo.

Per ogni indicatore analizzato verranno riportati:

- le misurazioni effettuate con indicazione dei consuntivi relativi all'intero anno 2009;
- la definizione dell'indicatore;
- le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;
- i periodi di rilevazione;
- i sistemi informativi da cui i dati sono stati tratti;
- la struttura aziendale responsabilizzata per la rilevazione delle misurazioni;



**SIPORTAL**

Siportal S.r.l. Via Toledo, 5 - 96016 Lentini (SR)

Tel. 095.7851511 - Fax 095.783.6540

P. IVA 01356510899 - <http://www.siportal.it> - email: [info@siportal.it](mailto:info@siportal.it)

## **“Tempo di attivazione del servizio” Misurazioni effettuate nell’anno 2009**

- 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 (BITSTREAM)

Percentile 95° del tempo di fornitura: 69 giorni solari

Percentile 99° del tempo di fornitura: 147 giorni solari

Tempo medio: 20 giorni solari

Percentuale di attivazioni entro i tempi previsti: 84%

Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine: 836

- Ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell’operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l’attivazione della linea telefonica e l’attivazione del servizio d’accesso a Internet (in Siportal inteso come Ordini di prima attivazione per servizi a larga banda di tipo BITSTREAM NAKED)

Percentile 95° del tempo di fornitura: 66 giorni solari

Percentile 99° del tempo di fornitura: 105 giorni solari

Tempo medio: 22 giorni solari

Percentuale di attivazioni entro i tempi previsti: 80%

Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine: 3516

- 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: 28 giorni solari

Percentile 99° del tempo di fornitura: 41 giorni solari

Tempo medio: 13 giorni solari



## **SIPORTAL**

Siportal S.r.l. Via Toledo, 5 - 96016 Lentini (SR)

Tel. 095.7851511 - Fax 095.783.6540

P. IVA 01356510899 - <http://www.siportal.it> - email: [info@siportal.it](mailto:info@siportal.it)

Percentuale di attivazioni entro i tempi previsti: 98%

Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine: 325

### **Definizione**

Il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido sottoscritto dal richiedente, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

### **Note esplicative**

- rilevazioni censuaria : sono presi in considerazione tutti gli ordini validi pervenuti nel periodo di rilevazione;
- il servizio si intende disponibile per l'uso quando è funzionante;
- la rilevazione tiene conto di tutti gli ordini inclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà di Siportal S.r.l, che fornisce il servizio ma da altro operatore di accesso che fornisce la struttura;

### **Periodo di rilevazione**

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sistema informativo di rilevazione:** CRM Siportal S.r.l

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevaz.:** Provisioning Siportal S.r.l



**SIPORTAL**

Siportal S.r.l. Via Toledo, 5 - 96016 Lentini (SR)

Tel. 095.7851511 - Fax 095.783.6540

P. IVA 01356510899 - <http://www.siportal.it> - email: [info@siportal.it](mailto:info@siportal.it)

## **“Tasso di malfunzionamento” Misurazioni effettuate nell’anno 2009**

- Servizi di accesso a Internet a larga banda realizzati utilizzando servizi wholesale  
Tasso di malfunzionamento: 28%

### **Definizione**

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti, relative a malfunzionamenti effettivi, durante il periodo di riferimento e il numero medio di linee di accesso attive.

### **Note**

- rilevazione censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti, pervenute nel periodo di rilevazione;
- i malfunzionamenti sono tutti i malfunzionamenti segnalati dalla clientela riscontrati da Siportal S.r.l. come pertinenti, sia alla propria rete di competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete di Siportal S.r.l, anche se installati nei locali dell’utente, che relativi alla rete di operatori di accesso diversi da Siportal S.r.l, che forniscono a Siportal S.r.l la struttura;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti di apparecchiature terminali d’utente;

### **Periodi di rilevazione**

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sistema informativo di rilevazione:** CRM Siportal S.r.l

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilev.:** Assistenza tecnica Siportal S.r.l



**SIPORTAL**

Siportal S.r.l. Via Toledo, 5 - 96016 Lentini (SR)

Tel. 095.7851511 - Fax 095.783.6540

P. IVA 01356510899 - <http://www.siportal.it> - email: [info@siportal.it](mailto:info@siportal.it)

## **“Tempo di riparazione dei malfunzionamenti” Misurazioni effettuate nell’anno 2009**

- Servizi di accesso a Internet a larga banda realizzati utilizzando servizi in wholesale

Percentile 80° del tempo di riparazione: 149 ore solari

Percentile 95° del tempo di riparazione: 350 ore solari

Tempo medio: 117 ore solari

### **Definizione**

Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

### **Note**

- rilevazione censuaria: sono prese in considerazione tutte le riparazioni completate nel periodo di rilevazione, indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti;
- i malfunzionamenti sono tutti i malfunzionamenti segnalati dalla clientela riscontrati da Siportal S.r.l come pertinenti sia alla propria rete di competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete di Siportal S.r.l, anche se installati nei locali dell’utente, che relativi alla rete di operatori di accesso diversi da Siportal S.r.l, che forniscono a Siportal S.r.l la struttura;
- sono esclusi i casi in cui la riparazione richiede un intervento presso la sede dell’utente ed il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, non dipende dalla volontà di Siportal S.r.l (assenza del cliente all’appuntamento concordato; inaccessibilità dei locali; rinvio richiesto dal cliente);

### **Periodi di rilevazione**

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sistema informativo di rilevazione:** CRM Siportal S.r.l

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevaz.:** Assistenza tecnica Siportal S.r.l



**SIPORTAL**

Siportal S.r.l. Via Toledo, 5 - 96016 Lentini (SR)

Tel. 095.7851511 - Fax 095.783.6540

P. IVA 01356510899 - <http://www.siportal.it> - email: [info@siportal.it](mailto:info@siportal.it)

## **“Addebiti contestati” Misurazioni effettuate nell’anno 2009**

- Percentuale di fatture per cui l’utente ha reclamato per servizi di accesso a banda larga: 0,98%

### **Definizione**

La percentuale di fatture per cui l’utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall’operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

### **Note**

- rilevazione censuaria – tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo.

### **Periodi di rilevazione**

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sistema informativo di rilevazione:** CRM-Gestionale Siportal S.r.l

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevaz.:** Amministrazione Siportal S.r.l

Siportal S.r.l.