



SIPORTAL

***Relazione sugli indicatori di Qualità
dei Servizi di Accesso ad Internet
forniti da SIPORTAL S.r.l. da
postazione fissa
ANNO 2010***

- 1 -

Siportal srl Via Toledo, 5 96016 Lentini (SR) **Partita IVA** 01356510899

tel +39 848 150024

fax +39 095 7836540

e-mail info@siportal.it

web www.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 2010. La medesima relazione è pubblicata nel sito 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 2010;
- 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 responsabile per la rilevazione delle misurazioni;

“Tempo di attivazione del servizio” Misurazioni effettuate nell’anno 2010

- 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: 44 giorni solari
Percentile 99° del tempo di fornitura: 90 giorni solari
Tempo medio: 13 giorni solari
Percentuale di attivazioni entro i tempi previsti: 95,59%
Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine: 725

- Ordini di attivazione su linea non attiva (cd. Naked)

Percentile 95° del tempo di fornitura: 53 giorni solari
Percentile 99° del tempo di fornitura: 104 giorni solari
Tempo medio: 19 giorni solari
Percentuale di attivazioni entro i tempi previsti: 92,61%
Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine: 1935

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 rilevazione: Provisioning Siportal S.r.l

“Tasso di malfunzionamento” Misurazioni effettuate nell’anno 2010

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

Tasso di malfunzionamento: 30,68%

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 rilevazione: Assistenza tecnica Siportal S.r.l

“Tempo di riparazione dei malfunzionamenti” Misurazioni effettuate nell’anno 2010

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

Percentile 80° del tempo di riparazione: 115 ore solari

Percentile 95° del tempo di riparazione: 238 ore solari

Tempo medio: 74,56 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 rilevazione.: Assistenza tecnica Siportal S.r.l

“Addebiti contestati” Misurazioni effettuate nell’anno 2010

- Percentuale di fatture per cui l’utente ha reclamato per servizi di accesso a banda larga: 0,51%

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 rilevazione: Amministrazione Siportal S.r.l

Siportal S.r.l.