

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:	2017	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	24	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	27	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	
				Media	giorni solari	20	
				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	18
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	19	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	
				Media	giorni solari	13	
				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	62
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	67	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	71,00%	
				Media	giorni solari	24	
	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	24		
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	56			
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	79,00%			
		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	%	8	
		servizio realizzato utilizzando servizi wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	11	
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	170	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	480	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	79,65	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	132	
		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	118	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	390	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	86,19	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	98	

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	%	annuale
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		7Mbps/384kbps
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbps	n/d
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	Mbps	5,8
		b) uploading		Media della velocità di trasmissione	Mbps	6,2
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbps	215
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbps	n/d
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbps	166,5
				Media della velocità di trasmissione	kbps	173,8
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbps	3,4
		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
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	31,5	
			Deviazione standard del ritardo	msec	2,1	

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)	Mbps	5,8
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	166,5
			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)	Mbps	6,2
			Media (banda in upload)	Kbps	173,8
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	232,8
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	3,4
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	34,4
			Ritardo medio	millisecondi	31,5
			Deviazione standard	millisecondi	2,1
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)