

**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:	2018	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM. <b>x</b>
			ANNO Intero

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	n/a	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n/a	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n/a	
			Media	giorni solari	n/a	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	21	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	21	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	
			Media	giorni solari	21	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	69	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	96	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	86,00%	
			Media	giorni solari	26	
Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-					
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	29			
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	64			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,00%			
	Media	giorni solari	10			
	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	219
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	502	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	71,96	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	150	
		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	187
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	472	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	77,82	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	122	

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	5,7
				Media della velocità di trasmissione	Mbps	6,2
		b) uploading		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbps	504,2
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbps	n/d
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbps	167,2
				Media della velocità di trasmissione	kbps	175,6
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbps	226,2
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	32,2	
			Deviazione standard del ritardo	msec	38,6	

**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	5,7
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	167,2
			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	175,6
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	504,2
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	226,2
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	34
			Ritardo medio	millisecondi	32,2
			Deviazione standard	millisecondi	38,6
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)