

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.     | x |
| Anno di riferimento: | 2017         | Periodo di rilevazione dei dati: | 2° SEM.     |   |
|                      |              |                                  | 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                         | 18            |    |
|      |  |  |   | Percentile 99° del tempo di fornitura  | giorni solari                         | 18            |    |
|      |  |  |   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                  | %                                     | 100,00%       |    |
|      |  |  |   | Media  | giorni solari                         | 18            |    |
|      |  |  |   | 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                         | 20            |    |
|      |  |  |   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                  | %                                     | 100,00%       |    |
|      |  |  |   | Media  | giorni solari                         | 14            |    |
|      |  |  |   | 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 | 73 |
|      |  |  |   | Percentile 99° del tempo di fornitura  | giorni solari                         | 113           |    |
|      |  |  |   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                  | %                                     | 63,00%        |    |
|      |  |  |   | Media  | giorni solari                         | 35            |    |
|      | 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  | 27                                    |               |    |
|      |  | Percentile 99° del tempo di fornitura  | giorni solari   | 45   |                                       |               |    |
|      |  | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto  | %   | 68,00%   |                                       |               |    |
|      |  | Media  | giorni solari   | 9  |                                       |               |    |
|      |  | 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  | %                                     | 9             |    |
|      |  | servizio realizzato utilizzando servizi wireless   | servizi di accesso a Internet a banda larga   | Tasso di malfunzionamento  | %                                     | 10            |    |
| 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    | 391           |    |
|      |  |  |   | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | %                                     | 79,66         |    |
|      |  |  |   | Tempo medio di riparazione   | ore comprese quelle non lavorative    | 127           |    |
|      |  | 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    | 166           |    |
|      |  |  |   | 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 | %                                     | 80,59         |    |
|      |  |  |   | Tempo medio di riparazione   | ore comprese quelle non lavorative    | 120           |    |
|      |  |  |   |  |                                       |               |    |
|      |  |  |   |  |                                       |               |    |

|  |   |   |   |  |         |               |
|--|---|---|---|--|---------|---------------|
| 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           |
|  |   | 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                                  | %       | n/a           |
|  |   |   |   | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti   | 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  | kbit/s  | 5000          |
|  |   |   |   | Percentile 5° della velocità di trasmissione   | kbit/s  | 6200          |
|  |   |   |   | Media della velocità di trasmissione   | kbit/s  | 405,7         |
|  |   |   |   | Deviazione standard della velocità di trasmissione   | kbit/s  |               |
|  |   | b) uploading  |   | Percentile 95° della velocità di trasmissione  | kbit/s  | 168,8         |
|  |   |   |   | Percentile 5° della velocità di trasmissione   | kbit/s  | 174,3         |
|  |   |   |   | Media della velocità di trasmissione   | kbit/s  | 6,5           |
| Deviazione standard della velocità di trasmissione | kbit/s  |   |   |  |         |               |
| 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 | %  | 0       |               |
| 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   | 30,8    |               |
|  |   |   | Deviazione standard del ritardo   | msec   | 1,8     |               |

**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         | 5000  |
|     |   |  | Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)       | Kbps         | 168,8 |
|     |   |  | 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         | 6200  |
|     |   |  | Media (banda in upload)   | Kbps         | 174,3 |
|     |   |  | Deviazione standard (banda in download)   | Kbps         | 405,7 |
|     |   |  | Deviazione standard (banda in upload)   | Kbps         | 6,5   |
| S/A | Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione | Servizi di accesso ad internet a banda larga | Ritardo massimo   | millisecondi | 33,5  |
|     |   |  | Ritardo medio   | millisecondi | 30,8  |
|     |   |  | Deviazione standard   | millisecondi | 1,8   |
| S/A | Tasso di perdita dei pacchetti                        | Servizi di accesso ad internet a banda larga | Probabilità di perdita dei pacchetti PING   | %            | 0     |

**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)