

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:	<b>2019</b>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	x

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	5
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	55
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	50
				Media	giorni solari	30
				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	33
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	44
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	40
				Media	giorni solari	30
				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	48
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	80
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	81
				Media	giorni solari	20
				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	29
	Percentile 99° del tempo di fornitura		giorni solari	59		
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto		%	60		
	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	%	22
		servizio realizzato utilizzando servizi wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	24
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	144
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	365
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	82
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	101
		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	192
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	429
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	76
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	128

Per.	Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
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	%
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto		7Mbps/384kbps
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbps	n/d
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	Mbps	5,8
				Media della velocità di trasmissione	Mbps	6,3
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbps	311
		b) uploading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbps	n/d
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbps	170,4
				Media della velocità di trasmissione	kbps	174,3
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbps			4,2		
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	31
				Deviazione standard del ritardo	msec	3,4

REGIONE SICILIA (offerta/profilo 7 Mbps Download / 384 Kbps Upload)

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
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	170,4
			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	6,3
			Media (banda in upload)	Kbps	174,3
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	311
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	4,2
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	35,2
			Ritardo medio	millisecondi	31
			Deviazione standard	millisecondi	3,4
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)