



**SIPORTAL**

***Relazione sugli indicatori di Qualità  
dei Servizi di Accesso ad Internet  
forniti da SIPORTAL S.r.l. da  
postazione fissa  
ANNO 2019***

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 2019. La medesima relazione è pubblicata nel sito [www.siportal.it](http://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 2019;
- 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 2019**

- 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: 5 giorni solari  
Percentile 99° del tempo di fornitura: 55 giorni solari  
Tempo medio: 30 giorni solari  
Percentuale di attivazioni entro i tempi previsti: 50%

- 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

Percentile 95° del tempo di fornitura: 33 giorni solari  
Percentile 99° del tempo di fornitura: 44 giorni solari  
Tempo medio: 30 giorni solari  
Percentuale di attivazioni entro i tempi previsti: 40%

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

Percentile 95° del tempo di fornitura: 48 giorni solari  
Percentile 99° del tempo di fornitura: 80 giorni solari  
Tempo medio: 20 giorni solari  
Percentuale di attivazioni entro i tempi previsti: 81%

- Servizi di accesso a Larga Banda Wireless

Percentile 95° del tempo di fornitura: 29 giorni solari  
Percentile 99° del tempo di fornitura: 59 giorni solari  
Tempo medio: 10 giorni solari  
Percentuale di attivazioni entro i tempi previsti: 60%

### **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 2019**

- Servizi di accesso a Internet a larga banda realizzati con strutture proprie o in Unbundling

Tasso di malfunzionamento: 22%

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

Tasso di malfunzionamento: 24%

**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 2019**

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

Percentile 80° del tempo di riparazione: 144 ore solari  
Percentile 95° del tempo di riparazione: 365 ore solari  
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 82%  
Tempo medio: 101 ore solari

- Servizi di accesso a Internet a larga banda realizzati con strutture proprie o in Unbundling

Percentile 80° del tempo di riparazione: 192 ore solari  
Percentile 95° del tempo di riparazione: 429 ore solari  
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 76%  
Tempo medio: 128 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 2019**

- Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato per servizi di accesso a banda larga: 0,1%

**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

**“Velocità di trasmissione dei dati” Misurazioni effettuate nell'anno 2019**

- Downloading

Percentile 95° della velocità di trasmissione: nd

Percentile 5° della velocità di trasmissione: 5,8

Media della velocità di trasmissione: 6,3

Deviazione standard della velocità di trasmissione: 311

- Uploading

Percentile 95° della velocità di trasmissione: nd

Percentile 5° della velocità di trasmissione: 170,4

Media della velocità di trasmissione: 174,3

Deviazione standard della velocità di trasmissione: 4,2

**Definizione**

Velocità di trasmissione di dati, misurata tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server, separatamente per il *downloading* e per l'*uploading*.

**Periodi di rilevazione**

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione:** Ufficio Affari Regolamentari

**“Tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati” Misurazioni effettuate nell'anno 2019**

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

Tasso di insuccesso nella trasmissione dati: n/d

**Definizione**

Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova.

**Periodi di rilevazione**

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione:** Ufficio Affari Regolamentari

**“Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione” Misurazioni effettuate nell’anno 2019**

- servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s

Ritardo massimo: 35,2

Media del ritardo: 31

Deviazione standard del ritardo: 3,4

**Definizione**

Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING).

**Periodi di rilevazione**

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione:** Ufficio Affari Regolamentari

Siportal S.r.l.