

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: SINET SRL

Anno di riferimento:	2019	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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
			Media	giorni solari	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
			Media	giorni solari	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	10
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	14
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99
			Media	giorni solari	12
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	298
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
			Media	giorni solari	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	6		
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	10		
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99		
	Media	giorni solari	8		
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	734		
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	3%
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	
	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	35
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	29
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100

S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	32
		b) (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	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	
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	15
		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	20
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	75
		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	15
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%			75		
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	%	
			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	%	1
S/A	6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto		
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto		WiFi 10
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	9000
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	8000
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	8500
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	512	
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1000
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	512
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	784
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		128			
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto		WiFi 30
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	21700
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	15000
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	17500
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	512	
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	2200
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1100

				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1550
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	512
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		FTTH 50
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	48000
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	34000
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	41000
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	512
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	30000
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	20000
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	25000
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	512
		S/A		7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta
a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s		78000	
	Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		44000	
	Media della velocità di trasmissione		kbit/s		61000	
	Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s		512	
b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s		58000	
	Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		40000	
	Media della velocità di trasmissione		kbit/s		49000	
	Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s		512	
S/A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati				servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Meta del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	10
				Deviazione standard del ritardo	msec	1

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)