

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

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	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	28,24	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	41,18	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100	
			Media	giorni solari	8,16	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	50	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	4) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	56,98
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	100,02
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95,97
				Media	giorni solari	14,73
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	149
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura		giorni solari	58,32		
	Percentile 99° del tempo di fornitura		giorni solari	67,29		
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto		%	87,14		
	Media		giorni solari	30,14		
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine		-	140		
servizi di accesso a Internet a banda larga	5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	23,81		
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	37		
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100		
		Media	giorni solari	7,62		
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	51		
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1,27
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	0,07
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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	26,67
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	94,22
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	17,54

I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze FTTH su rete dell'operatore

I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze FTTH su rete OF

		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	32,78
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	74,73
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	24,48
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	18
		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	10
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	92
		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	%	70
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	%	0,01
			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	%	0
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)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto		WiFi Home 10
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	9900
		Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	9000	
		Media della velocità di trasmissione		kbit/s	9450	
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	256	
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1024
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	900
		b) uploading		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	962
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	128
		S/A		7 - Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta
Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s		93000			
Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s		44000			
Media della velocità di trasmissione	kbit/s		66000			
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		512			
a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s		11000	
	Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		8000	
b) uploading	Media della velocità di trasmissione		kbit/s		9700	
	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	12
				Deviazione standard del ritardo	msec	3

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)