

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:	2022	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	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	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	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	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	12
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	16
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99
				Media	giorni solari	14
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	944
		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	
				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	5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	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	%	98		
		Media	giorni solari	8		
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	690		
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	%	4%
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	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	36	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	30	
			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	33
		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	%	79
		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	%	
			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	%	2
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 100
				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	
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1024
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	900
				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)	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	25000
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	16000
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	19000
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	512	
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	3000
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1000
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2000
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		128			
		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto		WiFi 100
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	82000

S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	65000	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	73500	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	512	
				b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	8800
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	7800
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	8300
					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			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	620000		
		Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	330000		
		Media della velocità di trasmissione		kbit/s	425000		
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	512		
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s		250000
	Percentile 5° della velocità di trasmissione			kbit/s	190000		
	Media della velocità di trasmissione			kbit/s	220000		
	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	2	

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)