

OPERAT		S.I.E.I.Co. Srl			1° SEM.	2° SEM.	ANNO Intero	
Anno di riferimento:		2023		Periodo di rilevazione dei dati:				
						X		
Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato			
S/A	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore 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	N/A			
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N/A			
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A			
			Media	giorni solari	N/A			
	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	87			
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	193			
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	93			
			Media	giorni solari	20			
	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	-			
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N/A			
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A			
			Media	giorni solari	N/A			
	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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.d./dato numericamente non significativo			
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.d./dato numericamente non significativo			
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.d./dato numericamente non significativo			
			Media	giorni solari	n.d./dato numericamente non significativo			
5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.d./dato numericamente non significativo				
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.d./dato numericamente non significativo				
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.d./dato numericamente non significativo				
		Media	giorni solari	n.d./dato numericamente non significativo				
S/A	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	N/A			
	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	0,45			
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	N/A			
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	N/A			
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N/A			
	b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	N/A			
			Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	64			
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	114			
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	96			
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	21			
			Media pesata	secondi	N/A			
S/A	5 - Addebiti contestati	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	9			
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	91			
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	N/A			
A	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	N/A			
			Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,30			
S/A	Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto		N/A			
			Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	N/A			
S/A	Velocità di trasmissione dati (2)	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto		N/A			
			a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kb/s	N/A		
			b) uploading	Percentile 5° della velocità di trasmissione	kb/s	N/A		
				Media della velocità di trasmissione	kb/s	N/A		
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kb/s	N/A		
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kb/s	N/A		
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kb/s	N/A		
				Media della velocità di trasmissione	kb/s	N/A		
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kb/s	N/A			
			Probabilità di perdita dei pacchetti PING, misurata tramite la valutazione delle perdite dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING) inviati ai fini della valutazione del ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	%	1,5			
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Media del ritardo	msec	90			
			Deviazione standard del ritardo	msec				