

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006 con le modifiche come da delibera 244/08/CSP

OPERATOR

S.I.E.I.Co. Srl

Anno di riferimento:	2023	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
			2° SEM.	
			ANNO Intero	

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	7	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	8	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95	
			Media	giorni solari	10	
	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	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	
	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	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	N/A	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	0,39	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	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)	Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	N/A	
			Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	12	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	16	
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"	Media pesata	secondi	N/A	
			2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	9
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	91
					Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi
A	5 - Addebiti contestati	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	
		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	%	0,60	
S/A	Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	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)	Tipologie di contratto	Descrizione della tipologie di contratto		N/A	
			a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kb/s	N/A
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kb/s	N/A
			b) uploading	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
				Deviazione standard 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	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
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	Media del ritardo	msec	90	
			Deviazione standard del ritardo	msec		