

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP - 244/08/CSP e s.m.i.

OPERATORE: **SIAPAY SRL**

Anno di riferimento:	2020	Periodo di rilevazione dei dati:	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	NA
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	NA
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	NA
			Media	giorni solari	NA
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	NA
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	NA
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	NA
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	NA
			Media	giorni solari	NA
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	86
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	NA
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	NA
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	NA
			Media	giorni solari	NA
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	55
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	NA
Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari		NA		
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%		NA		

		intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet		Media	giorni solari	NA
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	NA
		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	NA
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	NA
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	NA
				Media	giorni solari	NA
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	NA
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	%	NA
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	31,91
		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	NA
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	NA
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	NA

S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	NA
		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	8
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	8
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	8
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	NA
		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	50
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	30
		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	50
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	30
		A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	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
		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto		tutte
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	cfr. BT ITALIA

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	cfr. BT ITALIA
		b) uploading		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	cfr. BT ITALIA
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	cfr. BT ITALIA
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	cfr. BT ITALIA
	Percentile 5° della velocità di trasmissione			kbit/s	cfr. BT ITALIA	
	Media della velocità di trasmissione	kbit/s		cfr. BT ITALIA		
	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		cfr. BT ITALIA		

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)