

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:	PANSERVICE S.A.S. DI F. CUSEO & C.		
	1° SEM.	n.a.	
Anno di riferimento:	2013	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.
			n.a.
			ANNO Intero
			X

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio (indicatore ex. 131/06/CSP)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	Servizio non fornito.
			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.	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	82	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream (escluso Naked) e Shared Access.
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	154	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	58,14%	
			Media	giorni solari	27	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	59	I dati si riferiscono alle migrazioni ADSL Shared Access e bitstream Shared Access
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	59	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	33,33%	
			Media	giorni solari	30,67	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	78	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked e ULL.
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	117	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	40,91%	
			Media	giorni solari	35,82	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	14			
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	33			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95,67%			
	Media	giorni solari	2,58			
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-			
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento (indicatore ex. 131/06/CSP)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	16,97%	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	36,19%	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	30,73%	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (indicatore ex. 131/06/CSP)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	188	(i) Sono conteggiati i guasti di pertinenza della rete Panservice - (ii) Non fanno parte del calcolo i guasti risolti immediatamente, e quindi entro SLA, all'atto della segnalazione del cliente (es. reset apparati) - (iii) Il calcolo del tasso è ottenuto come rapporto del totale guasti nel periodo sulla media del numero di linee attive per mese.
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	769	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	75,00%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	222,45	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	121	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	339	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	85,57%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	175,32	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	94	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	429	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	86,06%	

				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	142,73
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (indicatore ex. 131/06/CSP)	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	23
		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	45,35
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	60,38
		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	68,35
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%			60,38		
A	5 - Addebiti contestati (indicatore ex. 131/06/CSP)	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
				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	%
S/A	1 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (indicatore ex. 244/08/CSP)	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		Vedi nota
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	Vedi nota
Il servizio è realizzato tramite servizi tecnologici dell'operatore Cloud Italia S.p.A. Per questo indicatore si rimanda pertanto alla Carta dei Servizi di tale operatore disponibile sul sito www.agcom.it nella sezione "Carta dei servizi e qualità dei servizi di comunicazione elettronica" paragrafo "Accesso a Internet da postazione fissa" o sul sito www.clouditalia.it						
S/A	2 - Velocità di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto		ULL MicroBase
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6153
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3545
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4374
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	602
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	315
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	186
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	246
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	84				
S/A	2 - Velocità di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto		BS Micro Base
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	3875
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1766
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2078
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	408
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	292
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	124
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	225
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	61				
S/A	3 - Ritardo di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Metà 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	Descrizione della tipologia di contratto		ULL MicroBase
				Media del ritardo	msec	31,5
				Ritardo massimo (ex. 400/10/CONS)	msec	-
				Deviazione standard del ritardo	msec	9
S/A	3 - Ritardo di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Metà 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	Descrizione della tipologia di contratto		BS Micro Base
				Media del ritardo	msec	78,75
				Ritardo massimo (ex. 400/10/CONS)	msec	-
				Deviazione standard del ritardo	msec	24
S/A	4 - Tasso di perdita dei pacchetti (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tasso di perdita dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Descrizione della tipologia di contratto		ULL MicroBase
S/A	4 - Tasso di perdita dei pacchetti (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tasso di perdita dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Tasso di perdita	%	1
S/A	4 - Tasso di perdita dei pacchetti (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tasso di perdita dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Descrizione della tipologia di contratto		BS Micro Base
S/A	4 - Tasso di perdita dei pacchetti (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tasso di perdita dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Tasso di perdita	%	2

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

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), nonché le delibere 244/08/CSP e seguenti.

In caso di tecnologia ADSL il valore pubblicizzato si riferisce a utenze che distano meno di 1-1,5 km dal DSLAM.

Nella denominazione delle tipologie di contratto la sigla BS sta per Bitstream.