

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:	PANSSERVICE S.A.S. DI F. CUSEO & C.			
		1° SEM.	n.a.	
Anno di riferimento:	2012	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)	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.	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.	
		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	36	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream (escluso Naked) e Shared Access.
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	75	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	77,78%	
				Media	giorni solari	16,71	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	63	
		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	44	I dati si riferiscono alle migrazioni ADSL Shared Access e bitstream Shared Access
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	44	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	50,00%	
				Media	giorni solari	22,92	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	12	
		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	35	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked e ULL.
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	35	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	83,33%	
				Media	giorni solari	20,67	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	12	
		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	12	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	31	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,19%	
				Media	giorni solari	2,22	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	356	
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento (indicatore ex. 131/06/CSP)	a) (servizio realizzato con strutture proprie – Es. Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	3,67%	
		a bis) (servizio realizzato con strutture proprie – Hiperlan)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	42,68%	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	9,05%	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (indicatore ex. 131/06/CSP)	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	149	(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	506	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	85,71%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	102,71	
		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	146	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	283	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	84,91%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	81,68	
		c) (servizi realizzati in wireless)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	112	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	286	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90,17	

				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	57,63	
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	35,97	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	68,09	
		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	58,97	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	68,09	
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	%	1	
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	
		a) downloading		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	
		b) uploading		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	
		a) downloading	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	
		b) uploading	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	
				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	
				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.