

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:	2010	Periodo di rilevazione dei dati:	
		2° SEM.	X
		ANNO Intero	n.a.

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	27	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream (escluso Naked) e Shared Access.
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	44	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	93,10%	
			Media	giorni solari	11,07	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	29	
		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	34	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked e ULL.
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	41	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	88,37%	
			Media	giorni solari	12,09	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	43	
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	22			
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	41			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	92,21%			
	Media	giorni solari	3,87			
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	77			
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento (indicatore ex. 131/06/CSP)	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	0,49%	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	0,31%	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (indicatore ex. 131/06/CSP)	servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	262	(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	262	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	50,00%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	167,5	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	185	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	185	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	50,00%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	172,5	
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (indicatore ex. 131/06/CSP)	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	23	
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	42,04
		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	61,95
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	65,04
		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	61,95
			5 - Addebiti contestati (indicatore ex. 131/06/CSP)	Percentuale di fatture per cui l'utente	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%

A	131/06/CSP)	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	%	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 Eutelia S.p.A. Per questo indicatore si rimanda pertanto alla Carta dei Servizi di tale operatore disponibile sul sito <a href="http://www.agcom.it">www.agcom.it</a> nella sezione "Carta dei servizi e qualità dei servizi di comunicazione elettronica" paragrafo "Accesso a Internet da postazione fissa" o sul sito <a href="http://www.eutelia.it">www.eutelia.it</a>							
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	
				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	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	61	
S/A	3 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Descrizione della tipologia di contratto		ULL MicroBase	
				a) downloading	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	2
				b) uploading		%	2
S/A	3 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Descrizione della tipologia di contratto		BS Micro Base	
				a) downloading	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	2
				b) uploading		%	2
S/A	4 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (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	18	
				Ritardo massimo (ex. 400/10/CONS)	msec	-	
				Deviazione standard del ritardo	msec	6	
S/A	4 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (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	45	
				Ritardo massimo (ex. 400/10/CONS)	msec	-	
				Deviazione standard del ritardo	msec	16	
S/A	5 - 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	5 - 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	5 - 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	5 - 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.