

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.
			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	42	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream (escluso Naked) e Shared Access.
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	42	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	70,59%	
			Media	giorni solari	15,35	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	31	I dati si riferiscono alle migrazioni ADSL Shared Access e bitstream Shared Access
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	31	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	50,00%	
			Media	giorni solari	22,5	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	31	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked e ULL.
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	31	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	37,50%	
			Media	giorni solari	21,75	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
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	33			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95,61%			
	Media	giorni solari	2,77			
	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	%	8,92%	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	16,16%	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	11,90%	
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	247	(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	%	67,74%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	208,9	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	105	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	263	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	88,24%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	159,79	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	120	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	650	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	84,62%	

				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	113,34		
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		
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	50		
		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	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	57,33		
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	73		
3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	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	%	57,33				
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		
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		
				a) downloading	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	
				b) uploading	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		
				a) downloading	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	
				b) uploading	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.