

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.                            | X                                |
| Anno di riferimento: | 2010                               | Periodo di rilevazione dei dati: |
|                      | 2° SEM.                            | n.a.                             |
|                      | 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.            |   |
|   |   |   | Numero di contratti per tale tipologia d'ordine  | -                                  | n.a.            |   |
|   |   | servizi di accesso a Internet a banda larga                   | Percentile 95° del tempo di fornitura  | giorni solari                      | 17              | I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream (escluso Naked) e Shared Access.   |
|   |   |   | Percentile 99° del tempo di fornitura  | giorni solari                      | 56              |   |
|   |   |   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                  | %                                  | 97,22%          |   |
|   |   |   | Media  | giorni solari                      | 8,36            |   |
|   |   |   | Numero di contratti per tale tipologia d'ordine  | -                                  | n.a.            |   |
|   |   | 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.            |   |
|   |   |   | Numero di contratti per tale tipologia d'ordine  | -                                  | n.a.            |   |
|   |   | 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                      | 63              |   |
|   |   |   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                  | %                                  | 92,26%          |   |
|   |   |   | Media  | giorni solari                      | 8,82            |   |
|   |   |   | Numero di contratti per tale tipologia d'ordine  | -                                  | n.a.            |   |
| servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di fornitura   | giorni solari   | 48   |                                    |                 |   |
|   | Percentile 99° del tempo di fornitura   | giorni solari   | 76   |                                    |                 |   |
|   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                   | %   | 88,24%   |                                    |                 |   |
|   | Media   | giorni solari   | 8,72   |                                    |                 |   |
|   | Numero di contratti per tale tipologia d'ordine   | -   | n.a.   |                                    |                 |   |
| S/A   | 2 - Tasso di malfunzionamento (indicatore ex. 131/06/CSP)   | a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)   | Tasso di malfunzionamento  | %                                  | 1,52%           |   |
|   |   | b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)        | Tasso di malfunzionamento  | %                                  | 0,48%           |   |
| 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 | 359             | (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 | 359             |   |
|   |   |   | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | %                                  | 50,00%          |   |
|   |   |   | Tempo medio di riparazione   | ore comprese quelle non lavorative | 201             |   |
|   |   | servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)          | Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | ore comprese quelle non lavorative | 209             |   |
|   |   |   | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | ore comprese quelle non lavorative | 379             |   |
|   |   |   | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | %                                  | 55,56%          |   |
|   |   |   | Tempo medio di riparazione   | ore comprese quelle non lavorative | 148,78          |   |
| 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              |   |
|   |   |   | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti   | secondi                            | 35,65           |   |
|   |   | 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                          | %                                  | 67,21           |   |
|   |   |   | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti   | secondi                            | 58,65           |   |
|   |   | 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                          | %                                  | 67,21           |   |

|   |   |   |   |  |   |               |   |
|---|---|---|---|--|---|---------------|---|
| 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       | %   | 1             |   |
|   |   |   | 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           |   |
|   |   |   |   | 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 - 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            |   |
|   |   |   |   | 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            |   |
|   |   |   |   | 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 |   |
|   |   |   |   | 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 |   |
|   |   |   |   | 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.