

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:	2011	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.	
			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	41	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream (escluso Naked) e Shared Access.
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	41	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	80,00%	
			Media	giorni solari	12,13	
			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	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	43	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked e ULL.
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	43	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	91,67%	
			Media	giorni solari	14,08	
			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	14			
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	40			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95,08%			
	Media	giorni solari	3,8			
	Numerosità dei 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	%	1,96%	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	1,14%	
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	182	(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	356	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	75,00%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	93,13	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	139	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	140	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	67,14	
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	37,29	
		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	%	66,6	
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	60,29	
		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	%	66,6	
S/A	5 - Addebiti contestati	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	

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 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.eutelia.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
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			
				a) downloading		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		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
				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 pubblicato 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.