

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. D.I.F. CUSEO & C.

Anno di riferimento:	2009	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
			2° SEM.	n.a.
			ANNO Intero	n.a.

Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato		
1 - Tempo di attivazione del servizio	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 offerto.
			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 banda larga 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	58	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	63	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	91,89	
			Media	giorni solari	11,54	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.	
	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 banda larga a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	Servizio non offerto.
			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.	
	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	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	35	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	87,71	
			Media	giorni solari	11,29	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.	
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	17	Sono conteggiati i giorni eventualmente necessari per (i) l'approvvigionamento di apparati d'utente e/o (ii) il potenziamento della copertura di alcune aree.	
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	36		
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	91,25		
		Media	giorni solari	3,98		
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.		
2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1,05	
	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	3,75	
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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	135*	* (i) Sono conteggiate anche le ore dovute a intervento di operatori terzi - (ii) Un singolo guasto comprende tipicamente tutti gli eventuali guasti ripetuti presso operatori terzi fino alla risoluzione del problema - (iii) Non fanno parte del calcolo i guasti risolti immediatamente, e quindi entro SLA, all'atto della segnalazione del cliente (es. reset apparati);
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	366*	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	84*	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	122,16*	
	b)	servizi di accesso a	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	96*	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	234*	

	(servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	Internet a banda larga	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	91,34*	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	67,72*	
4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	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	28,51	
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	71,81	
	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	51,51	
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi			%	71,81		
5 - Addebiti contestati	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	
6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	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		n.a.	
			Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	n.a.	
7 - Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto		n.a.	In attesa di conclusione dei lavori del Tavolo Tecnico comune istituito per la definizione dei punti e delle modalità di misura degli indicatori 6, 7, 8, 9.
			Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.	
	Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	n.a.		
	Media della velocità di trasmissione		kbit/s	n.a.		
	Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	n.a.		
	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	n.a.		
	Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	n.a.		
	Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	n.a.		
8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	n.a.	
9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	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	Media del ritardo	msec	n.a.	
			Deviazione standard del ritardo	msec	n.a.	

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna denominazione di tipologia di contratto

(2) Possono essere aggiunti stessi gruppi in funzione delle tipologie di contratto

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)