## 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.
Anno di riferimento: 2018 Periodo di rilevazione dei dati: 2° SEM. X
ANNO Intero n.a.

_							1	
Per.	Denor	minazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato		
		A		Percentile 95° del tempo di fornitura  Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari giorni solari	n.a. n.a.		
	1 - Tempo di attivazione del servizio (indicatore ex. 131/06/CSP)	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 Iarga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.	Servizio non fornito.	
				Media	giorni solari	n.a.		
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.		
		ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda 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 Iarga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	11	l dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream (escluso Naked) e Shared Access.	
				Percentile 99° del tempo di fornitura  Percentuale degli ordini validi completati	giorni solari	11		
				entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%		
				Media  Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	giorni solari	9,5		
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	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 larga banda a Internet	servizi di accesso a Internet a banda Iarga	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	I dati si riferiscono alle migrazioni ADSL Shared Acces e bitstream Shared Acces	
				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.		
S/A			servizi di accesso a Internet a banda Iarga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	16	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked e ULL.	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	31		
		A) 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 Tattivazione della linea		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96,88%		
				Media	giorni solari	8,88		
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-		
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	5	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze ethernet su rete dell'operatore.	
		telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	5		
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	100		
				contrattualmente previsto  Media	giorni solari	3,67		
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	giorni solari	-		
		5) per servizi di accesso a banda larga Wireless		Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	42		
ĺ			servizi di accesso a Internet a banda Iarga	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	92		
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	71,24%		
				Media	giorni solari	11,09		
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-		
	2 - Tasso di malfunzionamento (indicatore ex. 131/06/CSP)	a) (servizio realizzato con strutture proprie – Es. Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	3,56%		
S/A		a bis) (servizio realizzato con strutture proprie – Hiperlan)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	16,39%		
-117		a ter) (servizio realizzato con strutture proprie – Ethernet)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1,57%		
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	2,69%		
	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (indicatore ex. 131/06/CSP)	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda Iarga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	115		
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	365		
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	81,82%		
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	96,73	(i) Sono conteggiati i guasti di pertinenza della rete Panservice	
		a bis) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie (wireless)	servizi di accesso a Internet a banda Iarga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	74	- (ii) Non fanno parte del calcolo i guasti risolti mimediatamente, e quindi entro SLA, all'atto della segnalazione del cliente (es. reset apparati) - (iii) Il calcolo del dasso 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	192		
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.	%	93,09		
S/A				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	60,91		
OIA.		a ter) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie (ethernet)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	25		
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	25		
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100		

	I	1			ore comprese	0.5			
				Tempo medio di riparazione	quelle non lavorative	25			
		(servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	117			
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	365			
				Percentuale delle riparazioni del malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	83,33			
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	96,79			
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (indicatore ex. 131/06/CSP)	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	26			
		2) tempo di risposta dell'operatore	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	27,81			
		umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	63,99			
			servizi di accesso a	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	53,81			
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	63,99			
А	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	%	2,56			
	Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (indicatore ex. 244/08/CSP)	Probabilità che nessun modem sia	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto		Vedi nota			
S/A		disponibile ad accettare chiamate in dial-up		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 Cloud Italia S.p.A. Per questo indicatore sirimanda pertanto alla Carta dei Serv lale 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.cloudifale.							
	2 – Velocità di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto		ULL MicroBase			
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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			
S/A				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	602			
		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			
	2 – Vetocità di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto		BS Micro Base			
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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			
S/A				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	408			
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di	kbit/s	292			
				trasmissione Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	124			
				trasmissione  Media della velocità di trasmissione	kbit/s	225			
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	61			
$\vdash$				trasmissione  Descrizione della tipologia di co	ntratto	ULL MicroBase			
	3 - Ritardo di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Metà del tempo per controllare un	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	31,5			
S/A		Meta del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)		Ritardo massimo (ex. 400/10/CONS)	msec	-			
				Deviazione standard del ritardo	msec	9			
	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			
S/A				Ritardo massimo (ex. 400/10/CONS)	msec	-			
				Deviazione standard del ritardo	msec	24			
	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	Descrizione della tipologia di co	ntratto	ULL MicroBase			
S/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 co	ntratto	BS Micro Base			
				Tasso di perdita	%	2			
$\overline{}$									

**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.