

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:	2019	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	1	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream (escluso Naked) e Shared Access.	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	1		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%		
			Media	giorni solari	1		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-		
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	13	I dati si riferiscono alle migrazioni ADSL Shared Access e bitstream Shared Access	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	13		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	91,94%		
			Media	giorni solari	10,5		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-		
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	17	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked e ULL.	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	17		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%		
			Media	giorni solari	9		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-		
Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari		57	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze FTTH su rete OF			
Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari		126				
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%		91,94%				
Media	giorni solari		11,89				
Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		-				
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze ethernet su rete dell'operatore.			
	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	26				
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	52				
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	81,82%				
	Media	giorni solari	7,22				
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	99				
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento (indicatore ex. 131/06/CSP)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	a) (servizio realizzato con strutture proprie - Es. Unbundling)	1,30%	
					a bis) (servizio realizzato con strutture proprie - Hiperlan)	8,25%	
					a ter) (servizio realizzato con strutture proprie - Ethernet)	2,08%	
					b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	1,50%	
					b bis) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale OF)	0,00%	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (indicatore ex. 131/06/CSP)	servizi di accesso a Internet a banda larga	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	ore comprese quelle non lavorative	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	113	
					Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	113	
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
					Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	42,5
					Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	99
		servizi di accesso a Internet a banda larga	a bis) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie (wireless)	ore comprese quelle non lavorative	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	333	
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	87,10%
					Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	73,16
					Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	6
					Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	6
servizi di accesso a Internet a banda larga	a ter) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie (ethernet)	ore comprese quelle non lavorative	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100,00%		

(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.

				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	6
		b) (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	166
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	480
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	83,33%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	106,58
		B bis) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale OF)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	n.a.
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	n.a.
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.a.
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	n.a.
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	26
		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	20,14
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	75,05
		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	46,14
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	75,05
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	%	0
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 Cloud Italia 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.civitalia.it">www.civitalia.it</a>				
S/A	2 - Velocità di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto		ADSL Micro-Base
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	9870
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4071
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	8172
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	602
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	780
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	256
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	490
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	84
S/A	2 - Velocità di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto		ULTRA 100
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	60520
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	15437
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	55879
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1021
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	12304
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	6415
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	9870
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	874
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		ADSL Micro-Base
				Media del ritardo	msec	18
				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		ULTRA 100
				Media del ritardo	msec	15
				Ritardo massimo (ex. 400/10/CONS)	msec	-
				Deviazione standard del ritardo	msec	9
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		ADSL Micro-Base
				Tasso di perdita	%	0,5
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		ULTRA 100
				Tasso di perdita	%	0,5

#### 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.