

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.	
Anno di riferimento:	2019	Periodo di rilevazione dei dati:
		1° SEM. n.a.
		2° SEM. n.a.
		ANNO Intero X

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.
			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	10
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	10
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
			Media	giorni solari	3,2
			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
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	13
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
			Media	giorni solari	10,33
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	15
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	15
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
			Media	giorni solari	7,93
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-
Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari		69		
Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari		137		
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%		80,00%		
Media	giorni solari		16,88		
Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		-		
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	3		
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	3		
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%		
	Media	giorni solari	3		
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-		
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	42		
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	61		
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	79,35%		
	Media	giorni solari	8,85		
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-		
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento (indicatore ex. 131/06/CSP)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	2,35%
			a bis) (servizio realizzato con strutture proprie - Es. Unbundling)		14,53%
			a ter) (servizio realizzato con strutture proprie - Ethernet)		1,91%
			b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)		2,09%
			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	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	55
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	113
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	32,86
			Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	116
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	283
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	87,88%
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	71,13
			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	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	690	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	82,35%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	125,18	
		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	21,02	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	73,32	
		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	47,02	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	73,02	
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 www.igcom.it nella sezione "Carta dei servizi e qualità dei servizi di comunicazione elettronica" paragrafo "Accesso a Internet da postazione fissa" o sul sito www.civocitalia.it					
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.