

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:	2020	Periodo di rilevazione dei dati:
		1° SEM. n.a.
		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.
			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	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	12
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	12
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
			Media	giorni solari	12
			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	36
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	36
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90,91%
			Media	giorni solari	11,64
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.
Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari		68		
Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari		68		
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%		69,23%		
Media	giorni solari		19,18		
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	6		
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	6		
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%		
	Media	giorni solari	1,5		
	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	29		
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	44		
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	74,65%		
	Media	giorni solari	10,04		
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.		
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento (indicatore ex. 131/06/CSP)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	0,89%
			a bis) (servizio realizzato con strutture proprie - Hiperlan)		5,37%
			a ter) (servizio realizzato con strutture proprie - Ethernet)		n.a.
			b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)		0,40%
			b bis) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale OF)		n.a.
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	649
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	649
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	66,67%
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	315
			Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	47
		servizi di accesso a Internet a banda larga	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	%	98,31%
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	34
			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.
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.a.		

Servizio non fornito.

I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream (escluso Naked) e Shared Access.

I dati si riferiscono alle migrazioni ADSL Shared Access e bitstream Shared Access

I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked e ULL.

I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze FTTH su rete OF

I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze ethernet su rete dell'operatore.

(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	n.a.
		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	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.
		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	22,63
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	97,92
		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	48,69
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	97,92
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.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.civitalia.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 v.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.