

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: | 2023 | Periodo di rilevazione dei dati: | 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) | 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. |
| | | | | 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. |
| | | 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 | 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. |
| | | 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 | 7 |
| | | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 8 |
| | | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 100,00% |
| | | | | Media | giorni solari | 7,5 |
| | | 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 | 46 |
| | | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 87 |
| | | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 91,89% |
| | | | | Media | giorni solari | 13,76 |
| | | | | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | - | - |
| | | | | Percentile 95° del tempo di fornitura | giorni solari | 46 |
| | | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 78 |
| | | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 80,95% |
| Media | giorni solari | | | 17,56 | | |
| Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | - | | | - | | |
| Percentile 95° del tempo di fornitura | giorni solari | | | 1 | | |
| 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 | 0,67 | | | | |
| Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | - | - | | | | |
| 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 | 38 | | |
| | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 90 | | |
| | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 80,28% | | |
| | | Media | giorni solari | 7,31 | | |
| 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) | 3,39% |
| | | | | | a bis) (servizio realizzato con strutture proprie - Hiperlan) | 7,50% |
| | | | | | a ter) (servizio realizzato con strutture proprie - Ethernet) | 5,69% |
| | | | | | b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale) | 2,36% |
| | | | | | b bis) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale OF) | 4,75% |
| S/A | 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 larga | Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 20 |
| | | | | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 58 |
| | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 100,00% |
| | | | | Tempo medio di riparazione | ore comprese quelle non lavorative | 10,93 |
| | | a bis) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie (wireless) | servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 17 |
| | | | | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 22 |
| | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 100,00% |
| | | | | Tempo medio di riparazione | ore comprese quelle non lavorative | 7,08 |
| | | 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 | 34 |
| | | | | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 34 |
| | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 100,00% |
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|--|------------------------------------|-----------------|
| | | | | Tempo medio di riparazione | ore comprese quelle non lavorative | 12,67 |
| | | 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 | 22 |
| | | | | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 44 |
| | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 100,00% |
| | | | | Tempo medio di riparazione | ore comprese quelle non lavorative | 24,8 |
| | | 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 | 18 |
| | | | | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 20 |
| | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 100,00% |
| | | | | Tempo medio di riparazione | ore comprese quelle non lavorative | 6,4 |
| 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 | 21,46 |
| | | | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | % | 91,33 |
| | | 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 | 47,46 |
| | | | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | % | 91,33 |
| 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 |
| | | | | | | |
| 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.