

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: 2015	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	99	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream (escluso Naked) e Shared Access.
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	99	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	73,33%	
			Media	giorni solari	27,13	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	54	I dati si riferiscono alle migrazioni ADSL Shared Access e bitstream Shared Access
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	54	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	50,00%	
			Media	giorni solari	27	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	82	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked e ULL.
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	145	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	81,48%	
			Media	giorni solari	20,22	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	16	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze ethernet su rete dell'operatore.		
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	16			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90,91			
	Media	giorni solari	3,64			
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-			
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	21			
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	61			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90,91%			
	Media	giorni solari	5,27			
	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	%	15,65%	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	7,45%	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	0,00%	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	15,28%	
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	138	(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.
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	310	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	91,90%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	108,7	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	121	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	454	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	85,96%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	106,07	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	0	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	0	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100	

				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	0	
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	143	
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	259	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	87,90%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	94,39	
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	23/25	In data 22/10/2015 è stato sostituito l'IVR, pertanto si riportano i valori del secondo semestre per i periodi prima e dopo la sostituzione.
		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	57,55/24,42	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	53,56/65,06	
		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	80,55/49,45	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	53,56/65,06	
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	%	1	
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.clouditalia.it							
S/A	2 - Velocità di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto		ULL MicroBase	
				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	
				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	
S/A	2 - Velocità di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto		BS Micro Base	
				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	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	408	
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	292	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	124	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	225	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	61	
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		ULL MicroBase	
				Media del ritardo	msec	31,5	
				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		BS Micro Base	
				Media del ritardo	msec	78,75	
				Ritardo massimo (ex. 400/10/CONS)	msec	-	
				Deviazione standard del ritardo	msec	24	
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		ULL MicroBase	
				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 contratto		BS Micro Base	
				Tasso di perdita	%	2	

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.