

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.	X	
Anno di riferimento:	2013	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM. n.a.
		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	82	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream (escluso Naked) e Shared Access.
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	82	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	47,83%	
			Media	giorni solari	32,13	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	59	I dati si riferiscono alle migrazioni ADSL Shared Access e bitstream Shared Access
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	59	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	0,00%	
			Media	giorni solari	47	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	117	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked e ULL.
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	117	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	46,15%	
			Media	giorni solari	44,69	
			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	24			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95,68%			
	Media	giorni solari	2,46			
	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	%	8,05%	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	22,83%	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	19,92%	
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	168	(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	1543	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	82,76%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	236,93	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	142	
			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	%	83,49%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	187,44	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	93	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	266	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	86,92%	

				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	155,71
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
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	41,24
		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	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	63,11
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	64,24
3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	63,11		
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	%
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)	Tipologie di contratto	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
				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)	Tipologie di contratto	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
				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
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	%	1
				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.