

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: 2016	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	21	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream (escluso Naked) e Shared Access.
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	21	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	
			Media	giorni solari	9,8	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	53	I dati si riferiscono alle migrazioni ADSL Shared Access e bitstream Shared Access
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	53	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	66,67%	
			Media	giorni solari	24	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	140	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked e ULL.
Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari		140			
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%		76,92%			
Media	giorni solari		27,92			
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	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze ethernet su rete dell'operatore.		
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	13			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100			
	Media	giorni solari	4			
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-			
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	18			
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	43			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	92,67%			
	Media	giorni solari	5,36			
	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	a) (servizio realizzato con strutture proprie - Es. Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	6,31%
			bis) (servizio realizzato con strutture proprie - Hiperlan)	Tasso di malfunzionamento	%	8,28%
			ter) (servizio realizzato con strutture proprie - Ethernet)	Tasso di malfunzionamento	%	0,24%
			b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	11,59%
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (indicatore ex. 131/06/CSP)	servizi di accesso a Internet a banda larga	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	162
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	286
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	88,89%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	83,56
		servizi di accesso a Internet a banda larga	bis) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie (wireless)	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	112
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	284
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	85,71
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	92,8
		servizi di accesso a Internet a banda larga	ter) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie (ethernet)	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	64
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	64
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100

(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	64
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	166
		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	287
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	82,69
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	106,62
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	23,38
		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	28,99
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	62,01
		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	52,37
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	62,01
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 <a href="http://www.agcom.it">www.agcom.it</a> nella sezione "Carta dei servizi e qualità dei servizi di comunicazione elettronica" paragrafo "Accesso a internet da postazione fissa" o sul sito <a href="http://www.clouditalia.it">www.clouditalia.it</a>						
S/A	2 - Velocità di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto		ULL MicroBase
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto		BS Micro Base
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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.