

OPERATORE:

Tecno General s.r.l.

1° SEM. x

Anno di riferimento: 2017

Periodo di rilevazione dei dati:

2° SEM.

ANNO Intero

Peri.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato		
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	20		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	25		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95%		
			Media	giorni solari	16		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	74		
S/A	Servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche provenienti da altro operatore su cui era già attivo con il precedente operatore il servizio di accesso ad internet a banda larga	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	22		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	28		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90%		
			Tempo medio di fornitura	giorni solari	18		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	30		
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	%	4,0%	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	%	6,0%	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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	19	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	62	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	14	
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	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		n.a.	
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	14	
		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		%	95%
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	14	
		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		%	95%
A	5 - Addebiti contestati	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	%		
			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	6 - Indisponibilità del servizio di	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate	servizi di accesso a Internet	Denominazione della tipologia di contratto		N.A.	

Pr	del servizio di accesso in dial-up (1)	disponibile ad accettare chiamate in dial-up	a banda stretta	Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	N.A.
----	--	--	-----------------	--	---	------

Offerta Getby ADSL 7 Mega / 384 kbps

Offerta Getby ADSL 7 Mega / 384 kbps									
	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	Home 7 Mega	Cable				
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6640			
				Banda Minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	6500			
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6590			
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	80			
				Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	380			
	b) uploading			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	320			
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	370			
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	2,0			
				9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Percentile 95 del ritardo massimo	msec	55
							Media del ritardo	msec	48
Deviazione standard del ritardo	msec	6							
10 - Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Probabilità di perdita dei pacchetti PING, misurata tramite la valutazione delle perdite dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING) inviati ai fini della valutazione del ritardo di Trasmissione Dati in una Singola Direzione di cui all'allegato 4. Si assume che un pacchetto ICMP Echo Request o Echo Reply è perso quando l'esecuzione del comando PING non ha prodotto un valore di ritardo.	%	0,03%				