

OPERATORE: **Tecno General s.r.l.**

Anno di riferimento:	<b>2016</b>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	<b>x</b>

Per	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	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	8
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	12
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99%
				Tempo medio di fornitura	giorni solari	3
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	745
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	%	5,5%
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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	28
				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	20
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	secondi	N.A.
				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
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%			N.A.
		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
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	97%
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	%	N.A.
			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	%	2,00%
S/A	6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	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		n.a.
				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 Home 7 Mega 1 Mega 32 kbps**

		Tipologie di contratto			Home 7 Mega 1 Mega 32 kbps	Wireless
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	6677
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3003
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6038
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	368
		b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	839
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	411
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	754
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	45
S/A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati			Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	1,3%
S/A	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	13,5
				Media del ritardo	msec	9,5
				Deviazione standard del ritardo	msec	2,5
S/A	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.	%	1,3%

**Offerta GETBY ADSL Office 7 Mega 2 Mega 64 kbps**

		Tipologie di contratto			Descrizione della tipologie di contratto	Home 7 Mega 2 Mega 64 kbps	Wireless
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	6814	
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3064	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6093	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	375	
		b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1944	
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	952	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1729	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	101	
S/A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati			Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	1,3%	
S/A	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	14,5	
				Media del ritardo	msec	9,5	
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,1	
S/A	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.	%	1,3%	

**Offerta GETBY ADSL Business 7 Mega 2 Mega 256 kbps**

		Tipologie di contratto	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Descrizione della tipologie di contratto	Home 7 Mega 2 Mega 256 kbps	Wireless
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading			Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	3095
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	6154
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	379
	b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s		1930	
		Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s		945	
		Media della velocità di trasmissione	kbit/s		1735	
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		102	
S/A	8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati			Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	2,5%
S/A	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	11
				Media del ritardo	msec	8,5
				Deviazione standard del ritardo	msec	2,5
S/A	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.	%	1,6%