

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

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

Per	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio 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	-	415
S/A	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	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
	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	64
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	97%
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	12

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	secondi	12
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	95%
		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	12
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 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

		Tipologie di contratto		Descrizione della 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	6680
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4003
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6107
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	68
		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	771
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	6
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	%	1,1%	
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
				Media del ritardo	msec	9
				Deviazione standard del ritardo	msec	2
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.	%	1,0%

Offerta GETBY ADSL Office 7 Mega 2 Mega

		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	6816
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4085
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6095
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	69
		b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	2013
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	986
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1810
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	15
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	%	1,2%	
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
				Media del ritardo	msec	9
				Deviazione standard del ritardo	msec	1
S/A	10 – Tasso di perdita dei pacchetti		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.	%	1,1%	

Offerta GETBY ADSL Business 7 Mega 2 Mega

		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	Home 7 Mega 2 Mega 256 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	6885
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4126
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6157
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	70
		b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1965
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	962
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1805
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	14
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	%	2,0%	
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	10
				Media del ritardo	msec	8
				Deviazione standard del ritardo	msec	2
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.	%	1,5%