

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

Anno di riferimento:	2015	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	x

Par.	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	12	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	21	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99%	
			Media	giorni solari	13,5	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	292	
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	b) (servizi realizzati 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	%	5,5%
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	26,5
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	85,5	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	19	
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.
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	#DIV/0!
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	#DIV/0!	
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	11	
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	98%	
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	%	1%
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 7 Mega / 384 kbps

Offerta Getby ADSL 7 Mega / 384 kbps						
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	Home 7 Mega	Cable
		a) downloading		Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s
		Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s		6515	
		Media della velocità di trasmissione	kbit/s		6538	
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		171	
		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s		400	
b) uploading			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	394	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	399	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	6	
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	60
				Media del ritardo	msec	60
				Deviazione standard del ritardo	msec	7,5
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.	%	0,0%