

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

Anno di riferimento:	2015	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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	10
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	21
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99%
			Media	giorni solari	12
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	151
S/A	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	%	5,2%
S/A	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	27
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	89
			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	secondi	N.A.
				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	secondi	10
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	%	1,00%
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 7 Mega / 384 kbps

		Tipologie di contratto	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Descrizione della tipologie di contratto	Home 7 Mega	Cable
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6561
			Banda Minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	6470	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6518	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	211	
	b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	400		
		Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	398		
		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	399		
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	7,2		
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	60
				Media del ritardo	msec	51
				Deviazione standard del ritardo	msec	7,9
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.	%	0,01%

Offerta Getby ADSL 10 Mega / 1 Mbps kbps

		Tipologie di contratto	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Descrizione della tipologie di contratto	Home 7 Mega	Cable
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	9347
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	9294	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	9299	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	246	
	b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	896		
		Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	878		
		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	886		
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	11,9		
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	44
				Media del ritardo	msec	36
				Deviazione standard del ritardo	msec	8,4
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.	%	0,17%