

OPERATORE: Tecno General s.r.l.

Anno di riferimento:	2014	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	x

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	5
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	6,5
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100%
				Tempo medio di fornitura	giorni solari	4
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	758
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	%	8,0%
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	24,5
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	72
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	24
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
		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	%	92%
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	19
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	94%
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	%	3,00%
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		Descrizione della tipologie di contratto	Home 7 Mega 1 Mega 32 kbps	Wireless	
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)		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	2894
		Media della velocità di trasmissione		kbit/s	5769
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	357
	b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	777
		Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	380
		Media della velocità di trasmissione		kbit/s	683
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	42
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	%	1,8%	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	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	0,65
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.	%	2,0%

Offerta GETBY ADSL Office 7 Mega 2 Mega 64 kbps

Offerta GETBY ADSL Office 7 Mega 2 Mega 64 kbps							
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto		Servizi di accesso ad internet a banda larga	Descrizione della tipologie di contratto	Home 7 Mega 2 Mega 64 kbps	Wireless
		a) downloading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	6584	
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	2953	
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	5887	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	365	
		b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	1813	
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	888	
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	1593	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	98	
		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	%
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	17,5
				Media del ritardo		msec	10
				Deviazione standard del ritardo		msec	0,95
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%

Offerta GETBY ADSL Business 7 Mega 2 Mega 256 kbps

Offerta GETBY ADSL Business 7 Mega 2 Mega 256 kbps						
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Descrizione della tipologie di contratto	Home 7 Mega 2 Mega 256 kbps	Wireless
		a) downloading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6650
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2983
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5946
	Deviazione standard della velocità di trasmissione			kbit/s	368	
	b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	1831	
		Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	897	
		Media della velocità di trasmissione		kbit/s	1609	
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	99	
	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	%	5,0%
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	15
				Media del ritardo	msec	12,5
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,55
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.	%	2,0%	