

OPERATORE: Tecno General s.r.l.

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

Pr.	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	24
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	32
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95%
			Media	giorni solari	12
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	17
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	24
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	44
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	0,972
			Tempo medio di fornitura	giorni solari	11,5
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	30
S/A	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	N.A.
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.A.
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.A.
			Tempo medio di fornitura	giorni solari	N.A.
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	0
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	25
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	77
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95%
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	17,5
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	N.A.
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	15
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	91%

	servizi dell'operatore	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	15
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	93%
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
		S/A	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				6453	
Media della velocità di trasmissione	kbit/s				6522	
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s				79	
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		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	60
				Media del ritardo	msec	53
				Deviazione standard del ritardo	msec	7,8
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%