

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

| | | | | |
|----------------------|-------------|----------------------------------|-------------|----------|
| Anno di riferimento: | 2013 | Periodo di rilevazione dei dati: | 1° SEM. | |
| | | | 2° SEM. | x |
| | | | ANNO Intero | |

| 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 | 4 |
| | | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 6 |
| | | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 100% |
| | | | | Tempo medio di fornitura | giorni solari | 3 |
| | | | | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | - | 497 |
| 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 | % | 10,0% |
| 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 |
| | | | | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 74 |
| | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 97% |
| | | | | Tempo medio di riparazione | ore comprese quelle non lavorative | 26 |
| 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 | 10 secondi |
| | | | | 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 | 23 secondi |
| | | | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | % | 92% |
| 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) | a) downloading | Servizi di accesso ad internet a banda larga | Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione | kbit/s | 6500 |
| | | | | Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione | kbit/s | 1950 |
| | | | | Media della velocità di trasmissione | kbit/s | 5813 |
| | | | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | kbit/s | 650 |
| | | b) uploading | | Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione | kbit/s | 790 |
| | | | | Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione | kbit/s | 387 |
| | | | | Media della velocità di trasmissione | kbit/s | 694 |
| | | | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | kbit/s | 79 |
| 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 | % | 1,6% | |
| 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 | 19 |
| | | | | Media del ritardo | msec | 10 |
| | | | | Deviazione standard del ritardo | msec | 0,5 |
| 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% | |

Offerta GETBY ADSL Office 7 Mega 2 Mega 64 kbps

| | | 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 | 6633 |
| | | | | Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione | kbit/s | 1990 |
| | | | | Media della velocità di trasmissione | kbit/s | 5931 |
| | | | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | kbit/s | 663 |
| | | b) uploading | | Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione | kbit/s | 1826 |
| | | | | Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione | kbit/s | 894 |
| | | | | Media della velocità di trasmissione | kbit/s | 1605 |
| | | | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | kbit/s | 183 |
| 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 | % | 1,6% | |
| 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 | 20 |
| | | | | Media del ritardo | msec | 8 |
| | | | | 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. | % | 1,5% | |

Offerta GETBY ADSL Business 7 Mega 2 Mega 256 kbps

| | | 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 | 6700 |
| | | | | Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione | kbit/s | 2010 |
| | | | | Media della velocità di trasmissione | kbit/s | 5991 |
| | | | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | kbit/s | 670 |
| | b) uploading | Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione | | kbit/s | 1845 | |
| | | Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione | | kbit/s | 903 | |
| | | Media della velocità di trasmissione | | kbit/s | 1621 | |
| | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | | kbit/s | 184 | |
| 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 | 16 |
| | | | | Media del ritardo | msec | 14 |
| | | | | Deviazione standard del ritardo | msec | 1,8 |
| 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. | % | 2,0% |