

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

Anno di riferimento:	2017	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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	21	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	26	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96%	
			Media	giorni solari	16	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	378	
	S/A	Servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche provenienti da altro operatore su cui era già attivo con il precedente operatore il servizio di accesso ad internet a banda larga	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	23
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	29
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	91%
				Tempo medio di fornitura	giorni solari	19
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	15
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	%	4,5%
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)		Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	%	7,5%
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	19,5
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	63
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	96%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	15
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	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	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi		%
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	15
A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	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	%	0,2%
				6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Denominazione della tipologia di contratto
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione		%

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	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Descrizione della tipologie di contratto	Home 7 Mega	Cable	
		a) downloading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6570	Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione
		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6538	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	171
	b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	400	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%	