

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

Anno di riferimento:	2017	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	8
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	12
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99%
				Tempo medio di fornitura	giorni solari	4
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	329
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	%	5,2%
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	26
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	60
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	92%
				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.
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	14
		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	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	95%
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	16
		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	%	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	%	annuale
			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	%	annuale
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	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Descrizione della tipologie di contratto	Home 7 Mega 1 Mega 32 kbps	Wireless
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading			Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	2008
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	5986
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	669
		b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	843
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	413
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	741
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	84
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	%	1,5%	
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	14
				Media del ritardo	msec	10
				Deviazione standard del ritardo	msec	3
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 Office 7 Mega 2 Mega 64 kbps

		Tipologie di contratto	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Descrizione della tipologie di contratto	Home 7 Mega 2 Mega 64 kbps	Wireless
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading			Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	2049
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	6108
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	683
		b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	1881
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	921
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	1653
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	188
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	%	1,4%
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	10
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,2
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.	%	1,4%

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	6900
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2070
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6170
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	690
	b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	1900	
		Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	930	
		Media della velocità di trasmissione		kbit/s	1670	
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	190	
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	%	3,0%
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	12
				Media del ritardo	msec	9
				Deviazione standard del ritardo	msec	3
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.	%	1,7%