

OPERATORE:

Tecno General s.r.l.

Anno di riferimento:	2011	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	x
			2° SEM.	
			ANNO Intero	

Per	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	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.
				Media	giorni solari	n.a.
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.
		2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a banda larga a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	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.
				Media	giorni solari	n.a.
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.
		3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a banda larga a Internet	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.
				Media	giorni solari	n.a.
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.
		4) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet	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.
				Media	giorni solari	n.a.
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.
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	8		
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98%		
		Media	giorni solari	6,4		
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	380		

S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	3,80%
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	n.a.
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 ore
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	75 ore
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	28 ore
		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	n.a.
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	n.a.
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.a.
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	n.a.
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
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%			82%
		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	35 secondi
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	82%
		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
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				%	3,90%
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**

Offerta GETBY ADSL Home 7 Mega 1 Mega 32 kbps							
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	Home 7 Mega 1 Mega 32 kbps	Wireless	
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	5132 kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2546 kbit/s	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4128 kbit/s	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	592 kbit/s	
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	688 kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	132 kbit/s	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	490 kbit/s	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	10 kbit/s	
		S/A		8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	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 a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	18
			Deviazione standard del ritardo		msec	0,6	

**Offerta GETBY ADSL Home 7 Mega 2 Mega 64 kbps**

Offerta GETBY ADSL Home 7 Mega 2 Mega 64 kbps						
	Tipologie di contratto			Descrizione della tipologie di contratto		
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	5785 kbit/s
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3525 kbit/s
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4755 kbit/s
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	852 kbit/s
	b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	832 kbit/s	
		Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	152 kbit/s	
		Media della velocità di trasmissione		kbit/s	624 kbit/s	
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	18 kbit/s	
S/A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	2,0%
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 a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	21
				Deviazione standard del ritardo	msec	0,7

**Offerta GETBY ADSL Home 7 Mega 2 Mega 256 kbps**

Offerta GETBY ADSL Home 7 Mega 2 Mega 256 kbps						
	Tipologie di contratto			Descrizione della tipologie di contratto		
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6610 kbit/s
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4020 kbit/s
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5425 kbit/s
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	855 kbit/s
	b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	1435 kbit/s	
		Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	322 kbit/s	
		Media della velocità di trasmissione		kbit/s	915 kbit/s	
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	25 kbit/s	
S/A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	2,2%
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 a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	23
				Deviazione standard del ritardo	msec	0,8