

OPERATORE:		Teco General s.r.l.				
Anno di riferimento:		2013	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	x	
				2° SEM.		
				ANNO Intero		
Perf.	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	17	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	32	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99%	
			Tempo medio di fornitura	giorni solari	6	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	8	
	2 - Tasso di malfunzionamento	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 larga banda a Internet	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	36
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99%
				Tempo medio di fornitura	giorni solari	7
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	3
	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	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	%	4,9%	
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	25 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	%	95%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	16 ore
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	%	90%
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	25 secondi
				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	%	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	%	0%
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 / 704 kbps - 64 kbps

Offerta Getby ADSL 7 Mega / 704 kbps - 64 kbps									
S/A	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	Home 7 Mega 704 kbps 64 kbps	Cable				
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	6552			
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	6489			
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6527			
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	89			
				Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	691			
	b) uploading			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	686			
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	690			
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	6			
				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	59
Deviazione standard del ritardo	msec	4,7							
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%			