

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

Anno di riferimento:	<b>2014</b>	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
	Servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche attive	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	-	0
S/A 1 - Tempo di attivazione del servizio	Servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche e su linee telefoniche traslocate	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	26
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	55
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96%
			Tempo medio di fornitura	giorni solari	9
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	23
	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	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.
			Tempo medio di fornitura	giorni solari	N.A.
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	0
S/A 2 - Tasso di malfunzionamento	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	%	5,7%
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	26
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	79
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95%
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	18

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.
		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	secondi	15
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	90%
		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	15
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	%	0,00%
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 7 Mega / 384 kbps**

		Tipologie di contratto	Descrizione della tipologie di contratto	Home 7 Mega	Cable	
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6561
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	6543	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6511	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	86	
		b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	400	
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	398	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	399	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	3	
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	53
				Deviazione standard del ritardo	msec	7,9
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%