

OPERATORE:

Teco General s.r.l.

Anno di riferimento:	2016	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	17	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	23	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97%	
			Media	giorni solari	10	
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	462	
	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.d.	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.d.	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.d.	
			Tempo medio di fornitura	giorni solari	n.d.	
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	92	
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	%	4,0%
		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	%	6,7%
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	21,5
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	68,5
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	97%
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	13,5
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.
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	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	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	N.A.
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	12
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	%	97%		
	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	%	1,50%	

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

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	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6570				
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	6515				
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6538				
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	171				
				Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	400				
		b) uploading		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%				