

OPERATORE:

Tecno General s.r.l.

1° SEM. x

Anno di riferimento: 2018

Periodo di rilevazione dei dati:

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 per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	7	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	10	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99%	
			Tempo medio di fornitura	giorni solari	5	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		
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	7	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	10	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	3	
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Media pesata	secondi	12
			2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	10
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%		95%		
	3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti		secondi	22	
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	95%		
A	5 - Addebiti contestati	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)	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.	

GETBY ADSL WIRELESS Home 3 Mega 225 k

		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	GETBY ADSL WIRELESS Home 3 Mega 225 k	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	2875
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1723
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2628
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	29
		b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	210
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	103
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	193
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	2
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	%	1,2%	
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 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	7
				Deviazione standard del ritardo	msec	2
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.	%	1,0%

GETBY ADSL WIRELESS Home 7 Mega 1 Mega

		Tipologie di contratto	Descrizione della tipologie di contratto	GETBY ADSL WIRELESS Home 7 Mega 1 Mega	Wireless		
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6854	
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3923		
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5842		
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	92		
			Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	958		
		b) uploading	Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	442		
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	864		
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	5		
			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	%	1,0%
			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
Media del ritardo	msec	8					
Deviazione standard del ritardo	msec	2					
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.	%	1,0%	

GETBY ADSL WIRELESS Office 10 Mega 1 Mega

		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	GETBY ADSL WIRELESS Office 10 Mega 1 Mega	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	9855
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5443
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	8814
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	133
		b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	978
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	445
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	882
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	9
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	%	1,3%	
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	14
				Media del ritardo	msec	7
				Deviazione standard del ritardo	msec	4
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.	%	1,1%	

GETBY ADSL WIRELESS Office 7 Mega 2 Mega

S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto		Servizi di accesso ad internet a banda larga	Descrizione della tipologie di contratto	GETBY ADSL WIRELESS Office 7 Mega 2 Mega	Wireless					
		a) downloading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	6885	Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4126	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6157
b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1950	Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	955	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1792	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	14
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	%	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 ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Percentile 95 del ritardo massimo	msec	11	Media del ritardo	msec	9	Deviazione standard del ritardo	msec	2
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%					

GETBY ADSL WIRELESS Office 10 Mega 2 Mega

S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto		Servizi di accesso ad internet a banda larga	Descrizione della tipologie di contratto	GETBY ADSL WIRELESS Office 10 Mega 2 Mega	Wireless					
		a) downloading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	9580	Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5741	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	8566
b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1865	Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	913	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1714	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	14
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	%	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 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	7	Deviazione standard del ritardo	msec	2
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.		%	1,4%					