

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

Anno di riferimento:	2018	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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	16		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	20		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98%		
			Media	giorni solari	10		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-			
	S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	25	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	30	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96%	
				Tempo medio di fornitura	giorni solari	20	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	20		
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	34		
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	97%		
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	16		
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	
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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
		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	95%
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti		secondi	22	
		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 3 Mbps / 225 kbps

Getby ADSL 3 Mbps / 225 kbps							
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	Getby ADSL 3 Mbps / 225 kbps	Cable	
		a) downloading	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	2895	
	Banda Minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s		1735			
	Media della velocità di trasmissione	kbit/s		2589			
	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	185		
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	4		
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	49	
				Deviazione standard del ritardo	msec	7,3	
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.	%	0.02%	

Getby ADSL 3 Mbps / 704 kbps

Getby ADSL 3 Mbps / 704 kbps						
	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	Getby ADSL 3 Mbps / 704 kbps	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	2571
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	29
	b) uploading			Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	658
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	322
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	578
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	5
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	%	1,8%
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	8
				Deviazione standard del ritardo	msec	0,6
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.	%	1,8%

Getby ADSL 10 Mbps / 1 Mbps

		Tipologie di contratto	Descrizione della tipologie di contratto	Getby ADSL 10 Mbps / 1 Mbps	Wireless	
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	9850
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5903	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	8808	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	327	
		b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	950	
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	465	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	835	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	75	
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	%	5,1%	
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	10
				Deviazione standard del ritardo	msec	1
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.	%	1,8%	

Getby ADSL 20 Mbps / 1 Mbps

Getby ADSL 20 Mbps / 1 Mbps						
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	Getby ADSL 20 Mbps / 1 Mbps	Cable
		a) downloading		Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s
		Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s		11734	
		Media della velocità di trasmissione	kbit/s		17508	
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		199	
b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s		958	
		Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s		469	
		Media della velocità di trasmissione	kbit/s		842	
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		7	
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	44
				Media del ritardo	msec	36
				Deviazione standard del ritardo	msec	8,4
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.	%	0,17%