

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

Anno di riferimento:	2018	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	
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	14	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	18	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98%	
			Media	giorni solari	10	
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	93	
	S/A	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	24
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	28
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96%
				Tempo medio di fornitura	giorni solari	18
				Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	63
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	%	4,0%	
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	18	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	32	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	14	
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
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi		%	94%	
		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi
			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 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
		S/A	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				1702	
Media della velocità di trasmissione	kbit/s				2540	
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s				29	
b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s		200	
	Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		98	
	Media della velocità di trasmissione		kbit/s		176	
	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	58
				Media del ritardo	msec	47
				Deviazione standard del ritardo	msec	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.	%	0.02%

Getby ADSL 7 Mbps / 704 kbps

		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	Getby ADSL 7 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	6870
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4117
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6143
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	70
		b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	645
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	316
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	567
				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	%	1,6%
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	14
				Media del ritardo	msec	6
				Deviazione standard del ritardo	msec	0,4
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.	%	1,6%

Getby ADSL 10 Mbps / 1 Mbps

Getby ADSL 10 Mbps / 1 Mbps						
S/A	Tipologie di contratto		Servizi di accesso ad internet a banda larga	Descrizione della tipologie di contratto	Getby ADSL 10 Mbps / 1 Mbps	Wireless
	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading			Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5873	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	8763	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	325	
	b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	945	
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	463	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	831	
			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	%	5,0%
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	14
				Media del ritardo	msec	10
				Deviazione standard del ritardo	msec	1
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.	%	1,6%

Getby ADSL 20 Mbps / 1 Mbps

		Tipologie di contratto	Descrizione della tipologie di contratto	Getby ADSL 20 Mbps / 1 Mbps	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
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	11686
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	17437
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	198
	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	7
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	%	1,6%
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	42
				Media del ritardo	msec	34
				Deviazione standard del ritardo	msec	8
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.	%	0,15%