

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	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	-	119	
	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	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	-	53
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	%	6,0%
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	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	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	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	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti
		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	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	%	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)	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.

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 7 Mbps / 704 kbps

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	6850
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4105
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6125
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	69
	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	9830
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5891	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	8790	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	326	
		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

		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	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	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	44
				Media del ritardo	msec	36
				Deviazione standard del ritardo	msec	8,4
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.	%	0,17%	