

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

Anno di riferimento:	<b>2018</b>	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	7	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	206	
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	14	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	62	
S/A	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	%	5,0%	
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	80	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	26	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	96%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	12	
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
		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	%	95%	
			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 Fibra FTTC 30 Mbps / 3 Mbps (MCR 3-1 Mbps)**

Getby Fibra FTTC 30 Mbps / 3 Mbps (MCR 3-1 Mbps)					
S/A	Tipologie di contratto	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Descrizione della tipologie di contratto	Getby Fibra FTTC 30 Mbps / 3 Mbps (MCR 3-1 Mbps)	VDSL FTTC
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	17352
		Media della velocità di trasmissione		kbit/s	25892
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	960
	b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	2985
		Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	1461
		Media della velocità di trasmissione		kbit/s	2623
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	296
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
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 Fibra FTTC 50 Mbps / 10 Mbps (MCR 5-1 Mbps)**

		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	Getby Fibra FTTC 50 Mbps / 10 Mbps (MCR 5-1 Mbps)	VDSL FTTC
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	48750
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	29215
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	43592
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1616
		b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	9846
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4821
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	8654
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	976
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			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 Fibra FTTC 100 Mbps / 20 Mbps (MCR 15-4 Mbps)**

		Tipologie di contratto	Descrizione della tipologie di contratto	Getby Fibra FTTC 100 Mbps / 20 Mbps (MCR 15-4 Mbps)	VDSL FTTC	
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	59175
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	88297
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	3274
	b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s		19865	
		Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s		9726	
		Media della velocità di trasmissione	kbit/s		17459	
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		1970	
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%	