

OPERATORE:

Tecno General s.r.l.

Anno di riferimento:	2018	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	x

Per	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio 5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	7,5
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	11
			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	-	435
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	%	5,1%
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	7,5
			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 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
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	10
	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	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 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	%	n.a.
		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	%	0,60%
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 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	2838			
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1700			
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2594			
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	29			
				Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	205			
		b) uploading		Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	100			
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	188			
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1			
				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
Media del ritardo	msec	7,5							
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	6837
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3913	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5827	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	92	
		b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	954	
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	440	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	861	
			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	%	1,0%	
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	15
				Media del ritardo	msec	8
				Deviazione standard del ritardo	msec	2
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.	%	1,0%	

**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	9828
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5428
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	8789
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	133
		b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	974
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	443
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	879
				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	13
				Media del ritardo	msec	6,5
				Deviazione standard del ritardo	msec	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.	%	1,1%

**GETBY ADSL WIRELESS Office 7 Mega 2 Mega**

		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	GETBY ADSL WIRELESS Office 7 Mega 2 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	6868
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4116
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6141
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	70
		b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1935
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	947
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1778
				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	%	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	10,5
				Media del ritardo	msec	8,5
				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%

**GETBY ADSL WIRELESS Office 10 Mega 2 Mega**

		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	GETBY ADSL WIRELESS Office 10 Mega 2 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	9585
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5744
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	8571
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	97
		b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1868
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	914
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1716
				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	%	2,1%	
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	12
				Media del ritardo	msec	6,5
				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.	%	1,3%