

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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	15	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	19	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98%	
			Media	giorni solari	10	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	212	
	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	29
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96%
				Tempo medio di fornitura	giorni solari	19
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	116
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%	
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	19	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	33	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	96%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	15	
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		%	95%	
		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	%	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	%	1,00%	
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	2868
	Banda Minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s		1718		
	Media della velocità di trasmissione	kbit/s		2564		
	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		29		
	b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	205	
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	100	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	180	
			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	59
				Media del ritardo	msec	48
				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

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	6860
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4111
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6134
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	70
	b) uploading			Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	652
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	319
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	573
				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	%	1,70%
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	7
				Deviazione standard del ritardo	msec	0,5
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.	%	1,70%

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	9815
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5882	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	8777	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	325	
		b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	948	
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	464	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	833	
			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	%	5,05%	
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.	%	1,70%	

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	11710
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	17473
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	198
	b) uploading			Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	954
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	467
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	838
				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	%	1,70%
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	43
				Media del ritardo	msec	35
				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.	%	0,16%