

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	%	97%	
			Media	giorni solari	6	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	439	
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	%	95%	
			Tempo medio di fornitura	giorni solari	13	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	221	
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	78	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	25	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	13	
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	%	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	%	1,20%	
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)						
	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	Getby Fibra FTTC 30 Mbps / 3 Mbps (MCR 3-1 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	28928
				Banda Minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	17336
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	25867
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	959
	b) uploading			Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	2983
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1460
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2621
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	296
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	%	1,80%
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 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
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	29200
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	43570
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	1615
	b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s		9841	
		Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s		4818	
		Media della velocità di trasmissione	kbit/s		8649	
		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	%	1,70%	
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	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 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		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	98742
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	59174	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	88295	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	3274	
	b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	19863		
		Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	9725		
		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	17457		
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1969		
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	9	
			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.	%	1,70%