

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

Anno di riferimento:	2020	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	x
			ANNO Intero	

Pat.	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	24			
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	30			
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98%			
			Media	giorni solari	18			
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	50			
	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	30		
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	36		
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100%		
				Tempo medio di fornitura	giorni solari	26		
				Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	49		
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	24		
				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	%	98%		
				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	secondi	10
		3) tempo totale di risposta dell'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	%	94%
				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
		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
		Banda Minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s		1738	
		Media della velocità di trasmissione	kbit/s		2593	
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		29	
b) uploading			Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	190	
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	93	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	167	
			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	40
				Deviazione standard del ritardo	msec	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.	%	0,01%

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	6700
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4015
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5991
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	68
		b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	650
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	318
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	571
				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	%	1,4%	
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	14
				Media del ritardo	msec	6
				Deviazione standard del ritardo	msec	0,2
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.	%	1,5%	

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	9700	
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5813	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	8674	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	322	
		b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	900	
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	441	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	791	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	71	
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	%	4,0%	
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	18
			Media del ritardo	msec	14	
			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.	%	1,2%

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	19400
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	11626
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	17348
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	197
		b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	900
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	441
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	791
				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	%	1,4%
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	42
				Media del ritardo	msec	34
				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.	%	0,15%