

OPERATORE: Tecno General s.r.l.

Anno di riferimento:	2020	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	x
			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	22	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98%	
			Media	giorni solari	6	
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	333	
	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	28
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	34
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98%
				Tempo medio di fornitura	giorni solari	20
				Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	26
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	%	2,0%
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	22
				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	14
				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	%	94%
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	22
		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	%	96%
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	%	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)	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 Fibra FTTC 30 Mbps / 3 Mbps (MCR 3-1 Mbps)

Getby Fibra FTTC 30 Mbps / 3 Mbps (MCR 3-1 Mbps)						
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	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
		a) downloading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	29100
				Banda Minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	17439
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	26021
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	965
		b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	2950
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1444
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2593
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	293	
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	54
				Media del ritardo	msec	44
				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.	%	0,06%

Getby Fibra FFTC 50 Mbps / 10 Mbps (MCR 5-1 Mbps)

Getby Fibra FFTC 50 Mbps / 10 Mbps (MCR 5-1 Mbps)						
		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	Getby Fibra FFTC 50 Mbps / 10 Mbps (MCR 5-1 Mbps)	VDSL FFTC
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	46000
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	27567
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	41133
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1525
		b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	9600
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4700
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	8437
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	952
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	0,5
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.	%	1,2%

Getby Fibra FTTC 100 Mbps / 20 Mbps (MCR 15-4 Mbps)

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	98000
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	58729
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	87632
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	3249
	b) uploading			Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	18000
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	8813
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	15820
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1785
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	%	3,0%
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	14
				Media del ritardo	msec	8
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,4
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%