

OPERATORE: Tecno General s.r.l.

Anno di riferimento:	2020	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	21	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97%	
			Media	giorni solari	6	
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	627	
	S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	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	%	97%
				Tempo medio di fornitura	giorni solari	20
				Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	189
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	%	3%	
			b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	21
				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	%	97%
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	Media pesata	secondi	13	
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	%	96%
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	22
		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	%	97%
			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
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	15970
				Banda Minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	9570
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	14280
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	529
	b) uploading			Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	2900
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1420
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2549
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	288
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	57
				Media del ritardo	msec	42
				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.	%	0,04%

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

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	47250
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	28316
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	42251
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1567
	b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6700	
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3280	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5889	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	664	
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	%	1,40%	
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.	%	1,50%	

**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	98350
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		58939	
			Media della velocità di trasmissione		87945	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		3261	
	b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	18900			
		Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	9254			
		Media della velocità di trasmissione	16611			
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	1874			
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	%	3,50%	
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	9
				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.	%	1,50%	