

OPERATORE:

Tecno General s.r.l.

1° SEM.

2° SEM.

ANNO Intero

x

Anno di riferimento:

2020

Periodo di rilevazione dei dati:

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	11
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	16,5
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97%
				Tempo medio di fornitura	giorni solari	9
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	372
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	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	%	5,0%
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	13
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	16
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	8
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
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	95%
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	22
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	97%
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	%	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	%	0,60%
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 WIRELESS Home 3 Mega 225 k**

		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	GETBY ADSL WIRELESS Home 3 Mega 225 k	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
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	1705
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	2601
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	29
		b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	210
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	103
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	193
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	2
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	%	1,1%	
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	17
				Media del ritardo	msec	11
				Deviazione standard del ritardo	msec	3
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.	%	1,0%

**GETBY ADSL WIRELESS Home 7 Mega 1 Mega**

		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	GETBY ADSL WIRELESS Home 7 Mega 1 Mega	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
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	3949
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	5881
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	93
		b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	940
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	434
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	848
			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	%	1,2%	
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	17
				Media del ritardo	msec	11
				Deviazione standard del ritardo	msec	2,5
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.	%	1,0%

**GETBY ADSL WIRELESS Office 10 Mega 1 Mega**

		Tipologie di contratto	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Descrizione della tipologie di contratto	GETBY ADSL WIRELESS Office 10 Mega 1 Mega	Wireless
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading			Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	5385
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	8720
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	132
		b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	960
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	437
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	866
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	9
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	%	1,2%	
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	7
				Deviazione standard del ritardo	msec	5
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.	%	1,1%	

**GETBY ADSL WIRELESS Office 7 Mega 2 Mega**

		Tipologie di contratto	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Descrizione della tipologie di contratto	GETBY ADSL WIRELESS Office 7 Mega 2 Mega	Wireless
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading			Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	4105
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	6125
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	69
		b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	1875
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	918
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	1723
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	14
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	12
				Media del ritardo	msec	9
				Deviazione standard del ritardo	msec	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.	%	1,1%	

**GETBY ADSL WIRELESS Office 10 Mega 2 Mega**

		Tipologie di contratto	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Descrizione della tipologie di contratto	GETBY ADSL WIRELESS Office 10 Mega 2 Mega	Wireless
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading			Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	5693
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	8495
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	96
		b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	1790
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	876
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	1645
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	13
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	%	2,0%
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	3
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.	%	1,1%