

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

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

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	23	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	29	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97%	
			Media	giorni solari	16,5	
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	151	
	Servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche attive	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	29	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	35	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99%	
			Tempo medio di fornitura	giorni solari	25	
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	55	
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	22
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	32
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	97,0%
				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
				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	%	96%
				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	%	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	%	1,00%
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									
		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	Getby ADSL 3 Mbps / 225 kbps	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	2825			
				Banda Minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1693			
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2526			
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	29			
				Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	190			
		b) uploading		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			
				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	55
							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.	%	0,02%			

**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	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6750	
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4045	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6036	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	68	
		b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	645	
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	316	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	567	
			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	%	1,40%	
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	8
				Deviazione standard del ritardo	msec	0,3
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.	%	1,45%	

**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	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	9725
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5828
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	8696
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	322
		b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	918
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	449
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	806
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	73
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	%	4,00%
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	11
				Deviazione standard del ritardo	msec	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.	%	1,35%

**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		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	19450
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	11656	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	17392	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	197	
		b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	920	
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	450	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	809	
			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	%	1,40%	
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	41
				Media del ritardo	msec	35
				Deviazione standard del ritardo	msec	7
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.	%	0,13%	