

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

Anno di riferimento:	2020	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM. x
			2° SEM.
			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	50
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	55
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99%
			Media	giorni solari	42
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	86
S/A	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	2,0%
	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	4,0%
S/A	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	20
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	24
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99%
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	8
	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	45
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	48
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95%
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	32
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	12
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi
		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	%	98%
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	22
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	98%
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	%	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)	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 FTTH 1000 Mega / 300 Mega

Getby Fibra FTTH 1000 Mega / 300 Mega										
		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	Getby Fibra FTTH 1000 Mega / 300 Mega	FTTH				
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	Megabit/s	900				
				Banda Minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	Megabit/s	225				
				Media della velocità di trasmissione	Megabit/s	805				
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	Megabit/s	30				
				Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	Megabit/s	280				
		b) uploading		Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	Megabit/s	137				
				Media della velocità di trasmissione	Megabit/s	246				
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	Megabit/s	28				
				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	65
								Media del ritardo	msec	45
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%				