

OPERATORE:

Tecno General s.r.l.

1° SEM.

Anno di riferimento:

2019

Periodo di rilevazione dei dati:

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	15,5	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	20	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95%	
			Media	giorni solari	7	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	638	
	S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	26
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	33
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95%
				Tempo medio di fornitura	giorni solari	14,5
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	153
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	18
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	27
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	93%
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	%	95%
			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	%	94%
			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	15930
				Banda Minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	9546
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	14245
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	528
	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	58
				Media del ritardo	msec	43
				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	48350
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	28975
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	43235
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1603
	b) uploading			Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6810
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3334
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5985
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	675
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	%	1,50%
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	15
				Media del ritardo	msec	7
				Deviazione standard del ritardo	msec	1
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.	%	1,65%

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		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	98720
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	59160	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	88276	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	3273	
		b) uploading	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	19425	
			Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	9511	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	17073	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1926	
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	%	4,50%	
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		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.	%	1,60%