

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

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

Per	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato		
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	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	14	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	20	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96%	
				Media	giorni solari	6	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	294	
	S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	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	%	96%
					Tempo medio di fornitura	giorni solari	20
					Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	163
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	20	
				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	%	96%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	14	
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
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%			98%	
		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
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	98%	
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	%	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)	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 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	2840				
				Banda Minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1702				
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2540				
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	94				
				Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	2850				
		b) uploading		Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1395				
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2505				
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	283				
				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	60
								Media del ritardo	msec	40
Deviazione standard del ritardo	msec	8								
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 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	48500
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	29065
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	43369
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1608
		b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	3800
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1861
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	3340
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	377
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	16
				Media del ritardo	msec	8
				Deviazione standard del ritardo	msec	0,6
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.	%	1,8%

**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	kbit/s	98700
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	115361
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	172134
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	6382
		b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	19800
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	9401
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	16875
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1904
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	%	4,0%
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	10
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,2
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.	%	2,0%

Getby Fibra FTTC 200 Mbps / 20 Mbps						
		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	Getby Fibra FTTC 200 Mbps / 20 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	192500
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	134611
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	172904
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	6382
		b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	19200
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	13241
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	16875
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1904
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	%	3,0%
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	18
				Media del ritardo	msec	13
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,2
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.	%	2,0%