

Spettabile
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela Consumatori
Centro Direzionale
Isola B5 Torre Francesco
80143 Napoli (NA)

Oggetto: Relazione annuale su qualità dei servizi - Anno 2014

Spettabile Autorità,
con riferimento all'anno di esercizio 2014 della sottoscritta Tecno General S.r.l. (di seguito "Tecno General") si ottempera con la presente relazione a quanto prescrittoci dalle Delibere applicabili in materia di "Qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni".

In tal senso formuliamo la presente relazione annuale ai sensi dell'art. 10, comma primo, della Delibera 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi risultati in merito ai servizi di fonia fissa (Delibera 254/04/CSP), servizi di accesso a internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP, come modificata dalla Delibera 244/08/CSP, come integrata dalla Delibera 400/10/CONS), e servizi telefonici di contatto (call center) (Delibera 79/09/CSP).

Nell'esposizione, si farà riferimento agli indicatori di qualità descritti negli allegati delle Delibere citate, laddove applicabili alle attività dello scrivente operatore. Per ogni indicatore verranno riportati:

- 1) le misurazioni effettuate;
- 2) i consuntivi relativi al primo e secondo semestre 2014;
- 3) i consuntivi relativi all'intero anno 2014;
- 4) la definizione dell'indicatore;
- 5) le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;
- 6) i periodi di rilevazione.

Questo documento è riprodotto e pubblicato sul sito Internet di Tecno General e reperibile all'indirizzo www.getby.it, unitamente alla vigente Carta dei Servizi ed ai Resoconti periodici sui risultati effettivamente raggiunti per ciascuna categoria di servizi.

Si specifica che i dati forniti sono riferiti all'intero territorio da noi coperto. La numerazione qui adottata ripercorre gli allegati alle Delibere sopra indicate.

Per ogni indicatore, laddove non diversamente specificato ovvero reso necessario da motivi tecnici di rilevamento, i periodi di rilevazione devono intendersi:

- quanto al primo semestre, dal 1° gennaio al 30 giugno;
- quanto al secondo semestre, dal 1° luglio al 31 dicembre;
- quanto al rilievo annuale, dal 1° gennaio al 31 dicembre.

Tecno General impiega sistemi di rilevamento ed immagazzinamento dei dati qui forniti (così come nei resoconti periodici), adottati in linea con gli standard internazionali di settore, informatizzati ed automatizzati ovvero manuali e con intervento umano, a seconda delle necessità imposte dall'indicatore o dalla organizzazione interna di Tecno General di volta in volta in rilievo. Tali dati sono trattati e gestiti in conformità ai principi delle norme applicabili, anche con riguardo ai profili di sicurezza.

Telefonia FISSA

1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

Tecno General offre i propri servizi di comunicazione tramite la rivendita (in qualità di *reseller*) di trasmissioni su reti fisse di comunicazioni gestite da altri operatori autorizzati. Quindi nell'erogazione dei propri servizi si avvale in regime *wholesale* di servizi di altri operatori autorizzati.

Nella propria offerta, Tecno General si rivolge sia a clienti *consumer* che *business*.

L'indicatore evidenzia il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Nel calcolo presentato qui come nel relativo resoconto sul modello predisposto da codesta Autorità, sono inclusi tutti i mezzi di collegamento utilizzati per la telefonia vocale fissa impiegati dallo scrivente operatore anche con riferimento a servizi diretti con reti gestite da altri operatori.

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria, sono presi in considerazione tutti gli ordini validi pervenuti nel periodo di rilevazione;
- il servizio si intende disponibile per l'uso quando è funzionante;
- sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà di Tecno General ma dell'utente ovvero da altro operatore di accesso che fornisce ed opera la rete di comunicazioni.

I periodi di rilevazione sono:

- quanto al primo semestre, dal 1° gennaio al 30 giugno;
- quanto al secondo semestre, dal 1° luglio al 31 dicembre;
- quanto al rilievo annuale, dal 1° gennaio al 31 dicembre.

Obiettivi per il servizio di telefonia vocale GETBY PHONE				1° semestre	2° semestre	Anno 2014	
Tempo di fornitura del collegamento iniziale	Tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio	Accesso diretto con proprie strutture:	Percentile 95%	14 giorni solari	10	14	12
			Percentile 99%	31 giorni solari	22	26	24
			% degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	98%	100%	100%	100%
		Accesso diretto con strutture di altri Operatori:	Percentile 95%	23 giorni solari	10	10	10
			Percentile 99%	45 giorni solari	24	28	26
			% degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	98%	97%	96%	97%

2) Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

L'indicatore individua il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi e verificati, pervenute nel periodo di rilevazione;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Tecno General come pertinenti alla propria rete di competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete di Tecno General, anche se installati nei locali dell'utente;
- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti di apparecchiature terminali d'utente;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti della rete dell'operatore di accesso.

Obiettivi per il servizio di telefonia vocale GETBY PHONE				1° semestre	2° semestre	Anno 2014
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive rilevate nel medesimo periodo	Accesso diretto con proprie strutture:	%	10%	4%	5%
		Accesso diretto con strutture di altri Operatori:	%	15%	9%	10%

3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

L'indicatore rappresenta il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Non sono presentati rilevamenti relativi a servizi offerti con proprie strutture in quanto non applicabili.

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria: sono prese in considerazione tutte le riparazioni completate nel periodo di rilevazione, indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Tecno General come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Tecno General, anche se installati nei locali del cliente;
- sono esclusi i casi in cui la riparazione richiede un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, non dipende dalla volontà di Tecno General (assenza del cliente all'appuntamento concordato; inaccessibilità dei locali; rinvio richiesto dal cliente);
- sono esclusi dalla rilevazione i malfunzionamenti relativi a servizi che non prevedono un tempo standard (servizi forniti in base ad accordi specifici che prevedono un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quello previsto nei contratti standard).

Obiettivi per il servizio di telefonia vocale GETBY PHONE				1° semestre	2° semestre	Anno 2014	
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione	Accesso diretto con proprie strutture:	Percentile 80%	36 ore	20	25	22,5
			Percentile 95%	96 ore	65	60	62,5
			% riparazioni completate entro il tempo massimo previsto	95%	98%	96%	97%
		Accesso diretto con strutture di altri Operatori:	Percentile 80%	48 ore	46	45	45,5
			Percentile 95%	120 ore	98	90	94
			% riparazioni completate entro il tempo massimo previsto	90%	92%	94%	93%

6) Tempi di risposta dei servizi tramite operatore

L'indicatore misura l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

I dati presentati non considerano le chiamate dirette verso risponditori automatici (a cui non segue un servizio fornito da operatore) e quelle per servizi di emergenza. I servizi considerati sono quelli per chiamate assistite/controllate dall'operatore a cui si accede tramite specifici codici di accesso.

Il periodo calcolato include i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore. Non sono inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente).

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria: sono prese in considerazione tutte le chiamate ricevute nel periodo di rilevazione;
- sono inclusi i tempi trascorsi in attesa di parlare con l'operatore;
- sono inclusi i tempi necessari per la navigazione nei sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore compresi i tempi trascorsi in attesa di parlare con l'operatore.

Obiettivi per il servizio di telefonia vocale GETBY PHONE					1° semestre	2° semestre	Anno 2014
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti		Secondi	15 secondi	15	13	14
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi		%	85%	90%	92%	91%

10) Fatture contestate – 11) Accuratezza delle fatturazione

Il primo indicatore fornisce la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Il secondo indicatore chiarisce la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria: sono prese in considerazione tutte le contestazioni ricevute nel periodo di rilevazione;
- sono considerate tutte le contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, emesse nel periodo di osservazione.

Obiettivi per il servizio di telefonia vocale GETBY PHONE				1° semestre	2° semestre	Anno 2014
Fatture Contestate	Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.	%	2,5%	9%	7%	8%
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.	%	1,5%	4%	2%	3%

Accesso ad INTERNET da postazione fissa

1) Tempo di attivazione del servizio

Anche per l'attivazione del servizio di accesso ad Internet in postazione fissa Tecno General fa riferimento a collegamenti offerti da altri operatori di comunicazioni. Qui di seguito si evidenzia il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Nel calcolo presentato sono inclusi tutti i mezzi di collegamento utilizzati per la connettività ad Internet (in banda larga, ADSL o router) impiegati dallo scrivente operatore.

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria, ossia sono presi in considerazione tutti gli ordini validi pervenuti nel periodo di rilevazione;
- un servizio s'intende disponibile per l'uso quando è funzionante e quindi quando anche eventuali apparati installati dall'operatore presso il domicilio dell'utente sono funzionanti;

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL Home 7 Mega 384 kbps (min 20 kbps)					1° semestre	2° semestre	Anno 2014
CAVO							
1 - Tempo di attivazione del servizio	Attivazioni dei 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	24 giorni solari	24	N.A.	24
			Percentile 99° del tempo di fornitura	48 giorni solari	32	N.A.	32
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	95%	N.A.	95%
			Media	9 giorni solari	12	N.A.	12
	Attivazioni dei servizi di accesso ad Internet a banda larga su linee telefoniche nuove e su linee telefoniche traslocate	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	35 giorni solari	22	26	24
			Percentile 99° del tempo di fornitura	60 giorni solari	33	55	44
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	98%	96%	0,972
			Media	15 giorni solari	14	9	11,5
	Attivazioni dei servizi di accesso ad Internet a banda larga su linee telefoniche provenienti da altro operatore su cui era già attivo con il precedente operatore il servizio di accesso ad Internet a banda larga	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	35 giorni solari	N.A.	N.A.	N.A.
			Percentile 99° del tempo di fornitura	80 giorni solari	N.A.	N.A.	N.A.
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	N.A.	N.A.	N.A.
			Media	15 giorni solari	N.A.	N.A.	N.A.

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL					1° semestre	2° semestre	Anno 2014
WIRELESS							
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	3 giorni solari	6	4	5
			Percentile 99° del tempo di fornitura	5 giorni solari	7	6	6,5
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%	99%	100%	100%
			Media	2 giorni solari	5	3	4

2) Tasso di malfunzionamento

L'indicatore individua il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Nel rilevamento sono inclusi i servizi di accesso larga banda in *unbundling* o tramite strutture proprie di Tecno General.

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi e verificati, pervenute nel periodo di rilevazione;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Tecno General come pertinenti alla propria rete di competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete di Tecno General, anche se installati nei locali dell'utente;
- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti di apparecchiature terminali d'utente;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti della rete dell'operatore di accesso.

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL Home 7 Mega 384 kbps (min 20 kbps) CAVO					1° semestre	2° semestre	Anno 2014
2 - Tasso di malfunzionamento	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	12%	5,5%	5,7%	5,6%

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL WIRELESS					1° semestre	2° semestre	Anno 2014
2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	4%	6,0%	10,0%	8,0%
	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	n.a.	4,9%	4,9%	4,9%

3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

L'indicatore informa circa il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

Nel rilevamento sono inclusi i servizi di accesso larga banda in *unbundling* o tramite strutture proprie di Tecno General.

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria: sono prese in considerazione tutte le riparazioni completate nel periodo di rilevazione, indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Tecno General come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Tecno General, anche se installati nei locali del cliente;
- sono esclusi i casi in cui la riparazione richiede un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, non dipende dalla volontà di Tecno General (assenza del cliente all'appuntamento concordato; inaccessibilità dei locali; rinvio richiesto dal cliente);
- sono esclusi dalla rilevazione i malfunzionamenti relativi a servizi che non prevedono un tempo standard (servizi forniti in base ad accordi specifici che prevedono un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quello previsto nei contratti standard).

Si presentano i periodi di rilevamento semestrali ed annuali.

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL Home 7 Mega 384 kbps (min 20 kbps) CAVO				1° semestre	2° semestre	Anno 2014	
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	38 ore comprese quelle non lavorative	24	26	25
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	100 ore comprese quelle non lavorative	75	79	77
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92%	96%	95%	95%
			Tempo medio di riparazione	26 ore comprese quelle non lavorative	17	18	17,5

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL WIRELESS				1° semestre	2° semestre	Anno 2014	
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	24 ore comprese quelle non lavorative	25	24	24,5
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore comprese quelle non lavorative	70	74	72
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	99%	93%	97%	95%
			Tempo medio di riparazione	24 ore comprese quelle non lavorative	22	26	24

4) Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

Il primo indicatore che si fornisce misura il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano.

Il secondo indicatore presenta il tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

I dati presentati non considerano le chiamate dirette verso risponditori automatici (a cui non segue un servizio fornito da operatore). I servizi considerati sono quelli per chiamate assistite/controllate dall'operatore a cui si accede tramite specifici codici di accesso.

Il periodo calcolato include i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore. Non sono inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente).

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria: sono prese in considerazione tutte le chiamate ricevute nel periodo di rilevazione;
- sono inclusi i tempi trascorsi in attesa di parlare con l'operatore;
- sono inclusi i tempi necessari per la navigazione nei sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore compresi i tempi trascorsi in attesa di parlare con l'operatore.

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL Home 7 Mega 384 kbps (min 20 kbps) CAVO					1° semestre	2° semestre	Anno 2014
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	10 secondi	N.A.	N.A.	N.A.
	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	15 secondi	15	15	15
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	85%	92%	90%	91%
	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	25 secondi	15	15	15
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi			85%	92%	94%	93%	

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL WIRELESS					1° semestre	2° semestre	Anno 2014
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	10 secondi	n.a.	n.a.	n.a.
	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	15 secondi	15	13	14
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	85%	92%	92%	92%
	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	25 secondi	15	23	19
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi			85%	92%	95%	94%	

5) Fatture contestate

L'indicatore fornisce la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma da noi riconosciuta) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria: sono prese in considerazione tutte le contestazioni ricevute nel periodo di rilevazione.

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL Home 7 Mega 384 kbps (min 20 kbps) CAVO				1° semestre	2° semestre	Anno 2014
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	2,5%	N.A.	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	1,5%	1%	0,00%

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL WIRELESS				1° semestre	2° semestre	Anno 2014
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	2,5%	n.a.	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	1,5%	3,00%	3,00%

6) Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up

L'indicatore definisce il rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione. Lo scopo è quello di fornire informazioni riguardo alla probabilità che un cliente possa effettivamente accedere a Internet in modalità dial-up. Minore è il valore dell'indicatore maggiore sarà la probabilità di poter accedere a Internet.

Servizio non applicabile.

7) Velocità di Trasmissione dei dati

L'indicatore definisce la velocità di trasmissione di dati, misurata tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server, separatamente per il downloading e per l'uploading.

Lo scopo è quello di fornire informazioni riguardo alla capacità della rete d'accesso di trasmettere dati dal terminale verso Internet e viceversa. Tanto maggiori sono i valori delle misure, tanto minore è il tempo necessario a trasmettere o a ricevere dati. Tale indicatore è particolarmente significativo nel caso in cui si debba trasmettere o ricevere ingenti quantità di dati, quali filmati, programmi software ecc.

8) Tasso di insuccessi nella trasmissione dei dati

Definisce il rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione.

Lo scopo dell'indicatore è fornire informazioni riguardo alla probabilità che i dati siano trasmessi con successo.

9) Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione

L'indicatore definisce il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING).

Lo scopo dell'indicatore è quello di fornire informazioni riguardo al tempo necessario per trasmettere dati (di piccole dimensioni) verso la destinazione. Qualora il valore dell'indicatore sia basso, si può desumere che la rete è in grado di rispondere rapidamente alle richieste di trasmissione dell'utente. Il valore basso dell'indicatore è particolarmente significativo per le applicazioni che richiedono un basso ritardo di trasmissione, quali le comunicazioni vocali e video in tempo reale.

Di seguito vengono presentati i rilevamenti semestrali e annuale relativi ai punti 7 - 8 - 9 distinguendo per tipologia di connessione.

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL Home 7 Mega 384 kbps (min 20 kbps) CAVO				1° semestre	2° semestre	Anno 2014
7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	6300 kbit/s	6561	6561
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	2100 kbit/s	6524	6543
			Media della velocità di trasmissione	4200 kbit/s	6541	6511
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	800 kbit/s	61	86
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	380 kbit/s	400	400
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	200 kbit/s	399	398
			Media della velocità di trasmissione	290 kbit/s	399	399
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	50 kbit/s	1,7	3
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 a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° ritardo massimo	150 msec	60	60
			Valore medio	100 msec	54	53
			Deviazione standard del ritardo	40 msec	7,7	7,9
Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso a Internet con banda nominale superiore a 128kbit/s	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	0,2%	0,00%	0,0%

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL Home 7 Mega 1 Mega 32 kbps WIRELESS				1° semestre	2° semestre	Anno 2014	
7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	5000 kbit/s	6403	6500	6452
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	3000 kbit/s	3837	1950	2894
			Media della velocità di trasmissione	4500 kbit/s	5726	5813	5769
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	800 kbit/s	65	650	357
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	600 kbit/s	763	790	777
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	100 kbit/s	374	387	380
			Media della velocità di trasmissione	480 kbit/s	671	694	683
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	10 kbit/s	6	79	42
8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	2%	1,6%	1,9%	1,8%
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 a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° ritardo massimo	16 msec	14	12	13
			Valore medio	10 msec	8	10	9
			Deviazione standard del ritardo	5 msec	0,8	0,5	0,65
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%	2,0%	2,0%	2,0%

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL Office 7 Mega 2 Mega 64 kbps WIRELESS				1° semestre	2° semestre	Anno 2014	
7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	5800 kbit/s	6534	6633	6584
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	3500 kbit/s	3916	1990	2953
			Media della velocità di trasmissione	5000 kbit/s	5843	5931	5887
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	850 kbit/s	66	663	365
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	800 kbit/s	1799	1826	1813
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	150 kbit/s	881	894	888
			Media della velocità di trasmissione	620 kbit/s	1581	1605	1593
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	15 kbit/s	13	183	98
8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	2%	1,5%	4,5%	3,0%
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 a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° ritardo massimo	16 msec	17	18	17,5
			Valore medio	10 msec	12	8	10
			Deviazione standard del ritardo	5 msec	0,9	1	0,95
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%	1,5%	1,4%	1,5%

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL Office 7 Mega 2 Mega 256 kbps WIRELESS				1° semestre	2° semestre	Anno 2014	
7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	6500 kbit/s	6600	6700	6650
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	4000 kbit/s	3955	2010	2983
			Media della velocità di trasmissione	5600 kbit/s	5902	5991	5946
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	900 kbit/s	67	670	368
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	1400 kbit/s	1817	1845	1831
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	300 kbit/s	890	903	897
			Media della velocità di trasmissione	900 kbit/s	1597	1621	1609
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	20 kbit/s	13	184	99
8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	2%	4,0%	6,0%	5,0%
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 a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° ritardo massimo	16 msec	12	18	15
			Valore medio	10 msec	10	15	12,5
			Deviazione standard del ritardo	5 msec	1,2	1,9	1,55
Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso a Internet con banda nominale superiore a 128kbit/s	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	2%	2,0%	2,0%	2,0%

Servizi di Assistenza clienti di Tecno General

Si rileva che il sistema di assistenza clienti di Tecno General è fornito esclusivamente attraverso addetti del call center, che rispondono direttamente alle relative chiamate, senza l'utilizzo di un sistema interattivo di risposta (IVR).

Il Metodo di rilevazione dei dati è censuaria.

Il Periodo di rilevazione dei dati:

1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;

1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;

1 gennaio-31 dicembre – annuale

Denominazione Indicatore	Obiettivo 2014	1° semestre	2° semestre	Anno 2014
Tempo medio di navigazione per operatore umano (secondi)	NA	NA	NA	NA
Tempo risposta operatore umano (secondi)	15	15	12	14
Tasso di risoluzione dei reclami	95%	92%	96%	94%

Le schede riassuntive dei risultati conseguiti sono pubblicate sul sito internet www.getby.it dello scrivente operatore, che presentano dati numerici in dettaglio per assicurare la massima trasparenza nei confronti dell'utente e sottolineare l'impegno a conseguire la massima soddisfazione del Cliente che la Tecno General s.r.l. da sempre perseguita.

Con osservanza,

Fabio Verdecchia

Tecno General s.r.l.