

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 2020

Spettabile Autorità,

con riferimento all'anno di esercizio 2019 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;
- 3) i consuntivi relativi all'intero anno;
- 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 - 2020				1° semestre	2° semestre	Anno Intero	
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	8	6	7
			Percentile 99%	31 giorni solari	15	10	12,5
			% 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	n.a.	n.a.	n.a.
			Percentile 99%	45 giorni solari	n.a.	n.a.	n.a.
			% degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	98%	n.a.	n.a.	n.a.

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 - 2020					1° semestre	2° semestre	Anno Intero
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%	6%	6%	6%
		Accesso diretto con strutture di altri Operatori:	%	15%	n.a.	n.a.	N.A.

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 - 2020				1° semestre	2° semestre	Anno Intero	
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	28	26	27
			Percentile 95%	96 ore	46	42	44
			% riparazioni completate entro il tempo massimo previsto	95%	100%	100%	100%
		Accesso diretto con strutture di altri Operatori:	Percentile 80%	48 ore	n.a.	n.a.	n.a.
			Percentile 95%	120 ore	n.a.	n.a.	n.a.
			% riparazioni completate entro il tempo massimo previsto	90%	n.a.	n.a.	n.a.

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 - 2020					1° semestre	2° semestre	Anno Intero
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti		Secondi	15 secondi	22	12	17
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi		%	85%	98%	95%	97%

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 - 2020					1° semestre	2° semestre	Anno Intero
Fatture Contestate	Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo		%	2,5%	5%	2%	4%
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%	6%	10%	8%

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 WIRELESS				1° semestre	2° semestre	Intero Anno	
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	7 giorni solari	10	12	11
			Percentile 99° del tempo di fornitura	14 giorni solari	15	18	16,5
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	98%	96%	97%
			Media	5 giorni solari	8	10	9

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL Bitstream				1° semestre	2° semestre	Intero Anno	
1 - Tempo di attivazione del servizio	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attivata servizi	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	14 giorni solari	22	24	23
			Percentile 99° del tempo di fornitura	21 giorni solari	28	30	29
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	96%	98%	97%
			Media	10 giorni solari	15	18	16,5
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	101	50	151
	3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	21 giorni solari	28	30	29
			Percentile 99° del tempo di fornitura	28 giorni solari	34	36	35
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	98%	100%	99%
			Tempo medio di fornitura	14 giorni solari	24	26	25
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	6	49	55

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY VDSL FTTC					1° semestre	2° semestre	Intero Anno
1 - Tempo di attivazione del servizio	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attivata	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	14 giorni solari	14	16	15
			Percentile 99° del tempo di fornitura	21 giorni solari	20	22	21
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	96%	98%	97%
			Media	10 giorni solari	6	6	6
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	294	333	627
	3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	21 giorni solari	28	28	28
			Percentile 99° del tempo di fornitura	28 giorni solari	34	34	34
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	96%	98%	97%
			Tempo medio di fornitura	14 giorni solari	20	20	20
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	163	26	189

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 WIRELESS					1° semestre	2° semestre	Intero Anno
2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	5%	4,0%	6,0%	5,0%

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL Bitstream					1° semestre	2° semestre	Intero Anno
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	10%	6,0%	6,0%	6,0%

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY VDSL FTTC					1° semestre	2° semestre	Intero Anno
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	12%	3%	2%	3%

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 WIRELESS				1° semestre	2° semestre	Intero Anno	
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	12	14	13
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore comprese quelle non lavorative	14	18	16
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%	92%	98%	95%
			Tempo medio di riparazione	24 ore comprese quelle non lavorative	8	8	8

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL Bitstream				1° semestre	2° semestre	Intero Anno	
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	20	24	22
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	100 ore comprese quelle non lavorative	30	34	32
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92%	96,0%	98,0%	97,0%
			Tempo medio di riparazione	26 ore comprese quelle non lavorative	16	16	16

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY VDSL FTTC				1° semestre	2° semestre	Intero Anno	
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	20	22	21
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	100 ore comprese quelle non lavorative	32	34	33
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92%	96%	98%	97%
			Tempo medio di riparazione	26 ore comprese quelle non lavorative	14	16	15

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 segua 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 WIRELESS					1° semestre	2° semestre	Intero Anno
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	20 secondi	12	12	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	15 secondi	10	10	10
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	85%	96%	94%	95%
	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	22	22	22
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi			85%	96%	94%	95%	

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL Bitstream					1° semestre	2° semestre	Intero Anno
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	15 secondi	12	12	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	15 secondi	10	10	10
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	85%	98%	94%	96%
	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	30 secondi	22	22	22
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi			85%	96%	96%	96%	

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY VDSL FTTC					1° semestre	2° semestre	Intero Anno
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	15 secondi	12	14	13
	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	10	10	10
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	85%	98%	94%	96%
	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	30 secondi	22	22	22
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	85%	98%	96%	97%

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 WIRELESS					1° semestre	2° semestre	Intero Anno
5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	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%	annuale	annuale	0,60%

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL Bitstream					1° semestre	2° semestre	Intero Anno
5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	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	2,50%	annuale	annuale	1,00%

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY VDSL FTTC					1° semestre	2° semestre	Intero Anno
5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	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	2,50%	annuale	annuale	1,20%

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 Internet 3 Mega - 225 kbps WIRELESS				1° semestre	2° semestre	Intero Anno	
7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	2900 kbit/s	2800	2890	2845
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	1500 kbit/s	1678	1732	1705
			Media della velocità di trasmissione	2700 kbit/s	2560	2642	2601
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	100 kbit/s	28	29	29
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	150 kbit/s	220	200	210
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	50 kbit/s	108	98	103
			Media della velocità di trasmissione	180 kbit/s	202	184	193
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	20 kbit/s	2	1	2
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%	1,2%	1,0%	1,1%
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	20 msec	16	18	17
			Valore medio	10 msec	10	12	11
			Deviazione standard del ritardo	5 msec	4	2	3
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%	1,0%	1,0%	1,0%

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY Internet 7 Mega - 1 Mega WIRELESS				1° semestre	2° semestre	Intero Anno	
7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	6800 kbit/s	6900	6900	6900
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	4000 kbit/s	3949	3949	3949
			Media della velocità di trasmissione	6200 kbit/s	5881	5881	5881
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	100 kbit/s	93	93	93
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	900 kbit/s	960	920	940
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	350 kbit/s	443	424	434
			Media della velocità di trasmissione	800 kbit/s	866	830	848
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	50 kbit/s	5	5	5
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%	1,4%	1,0%	1,2%
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	20 msec	16	18	17
			Valore medio	10 msec	10	12	11
			Deviazione standard del ritardo	5 msec	3	2	3
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%	1,0%	1,0%	1,0%

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY Internet 10 Mega - 1 Mega WIRELESS				1° semestre	2° semestre	Intero Anno	
7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	9700 kbit/s	9800	9700	9750
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	6700 kbit/s	5413	5358	5385
			Media della velocità di trasmissione	9000 kbit/s	8765	8675	8720
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	100 kbit/s	133	131	132
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	900 kbit/s	960	960	960
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	350 kbit/s	437	437	437
			Media della velocità di trasmissione	800 kbit/s	866	866	866
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	90 kbit/s	9	9	9
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%	1,4%	1,0%	1,2%
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	20 msec	14	14	14
			Valore medio	10 msec	6	8	7
			Deviazione standard del ritardo	5 msec	4	6	5
Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso a Internet con banda nominale superiore a 128kbit/s	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	2%	1,0%	1,2%	1,1%

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY Office 7 Mega - 2 Mega WIRELESS				1° semestre	2° semestre	Intero Anno	
7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	6800 kbit/s	6900	6800	6850
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	4000 kbit/s	4135	4075	4105
			Media della velocità di trasmissione	6300 kbit/s	6170	6081	6125
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	70 kbit/s	70	69	69
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	1800 kbit/s	1950	1800	1875
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	700 kbit/s	955	881	918
			Media della velocità di trasmissione	1600 kbit/s	1792	1654	1723
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	20 kbit/s	14	13	14
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%	1,2%	1,4%
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 a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° ritardo massimo	20 msec	12	12	12
			Valore medio	10 msec	10	8	9
			Deviazione standard del ritardo	5 msec	4	4	4
Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso a Internet con banda nominale superiore a 128kbit/s	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	2%	1,2%	1,0%	1,1%

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY Super Office 10 Mega - 2 Mega WIRELESS				1° semestre	2° semestre	Intero Anno	
7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	9700 kbit/s	9600	9400	9500
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	6000 kbit/s	5753	5633	5693
			Media della velocità di trasmissione	9000 kbit/s	8584	8406	8495
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	100 kbit/s	97	95	96
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	1800 kbit/s	1880	1700	1790
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	700 kbit/s	920	832	876
			Media della velocità di trasmissione	1600 kbit/s	1728	1562	1645
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	20 kbit/s	14	12	13
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%	2,2%	1,8%	2,0%
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	20 msec	16	12	14
			Valore medio	10 msec	10	6	8
			Deviazione standard del ritardo	5 msec	4	2	3
Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso a Internet con banda nominale superiore a 128kbit/s	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	2%	1,2%	1,0%	1,1%

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY Internet 3 Mega - 225 kbps ADSL Bitstream				1° semestre	2° semestre	Intero Anno	
7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	2900 kbit/s	2750	2900	2825
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	1500 kbit/s	1648	1738	1693
			Media della velocità di trasmissione	2500 kbit/s	2459	2593	2526
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	30 kbit/s	28	29	29
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	200 kbit/s	190	190	190
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	100 kbit/s	93	93	93
			Media della velocità di trasmissione	180 kbit/s	167	167	167
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	10 kbit/s	4	4	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 a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° ritardo massimo	100 msec	50	60	55
			Valore medio	50 msec	40	40	40
			Deviazione standard del ritardo	10 msec	6	6	6
Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso a Internet con banda nominale superiore a 128kbit/s	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY Internet 7 Mega - 704 kbps ADSL Bitstream				1° semestre	2° semestre	Intero Anno	
7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	6800 kbit/s	6800	6700	6750
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	4000 kbit/s	4075	4015	4045
			Media della velocità di trasmissione	6300 kbit/s	6081	5991	6036
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	70 kbit/s	69	68	68
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	400 kbit/s	640	650	645
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	250 kbit/s	313	318	316
			Media della velocità di trasmissione	360 kbit/s	562	571	567
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	20 kbit/s	5	5	5
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	100 msec	16	14	15
			Valore medio	50 msec	10	6	8
			Deviazione standard del ritardo	10 msec	0	0	0
Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso a Internet con banda nominale superiore a 128kbit/s	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	2,0%	1,4%	1,5%	1,5%

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY Internet 10 Mega - 1 Mega ADSL Bitstream				1° semestre	2° semestre	Intero Anno	
7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° della velocità di trasmissione	9700 kbit/s	9750	9700	9725
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	6000 kbit/s	5843	5813	5828
			Media della velocità di trasmissione	8500 kbit/s	8718	8674	8696
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	100 kbit/s	323	322	322
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	600 kbit/s	935	900	918
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	350 kbit/s	458	441	449
			Media della velocità di trasmissione	800 kbit/s	822	791	806
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	50 kbit/s	74	71	73
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	100 msec	12	18	15
			Valore medio	50 msec	8	14	11
			Deviazione standard del ritardo	10 msec	2	2	2
Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso a Internet con banda nominale superiore a 128kbit/s	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	2,0%	1,5%	1,2%	1,4%

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY Internet 20 Mega - 1 Mega ADSL Bitstream				1° semestre	2° semestre	Intero Anno	
7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	19000 kbit/s	19500	19400	19450
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	10000 kbit/s	11686	11626	11696
			Media della velocità di trasmissione	18000 kbit/s	17437	17348	17392
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	200 kbit/s	198	197	197
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	900 kbit/s	940	900	920
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	350 kbit/s	460	441	450
			Media della velocità di trasmissione	800 kbit/s	826	791	809
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	90 kbit/s	7	7	7
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	2,0%	1,4%	1,4%	1,4%
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 a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° ritardo massimo	100 msec	40	42	41
			Valore medio	50 msec	36	34	35
			Deviazione standard del ritardo	10 msec	6	8	7
Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso a Internet con banda nominale superiore a 128kbit/s	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	2,0%	0,1%	0,2%	0,1%

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY Fibra FTTC 30 Mbps - 3 Mbps (MCR 3-1 Mbps)				1° semestre	2° semestre	Intero Anno	
7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	29000 kbit/s	2840	29100	15970
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	20000 kbit/s	1702	17439	9570
			Media della velocità di trasmissione	27000 kbit/s	2540	26021	14280
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	800 kbit/s	94	965	529
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	2700 kbit/s	2850	2950	2900
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	1000 kbit/s	1395	1444	1420
			Media della velocità di trasmissione	2400 kbit/s	2505	2593	2549
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	250 kbit/s	283	293	288
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	2,0%	1,8%	1,8%	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	100 msec	60	54	57
			Valore medio	50 msec	40	44	42
			Deviazione standard del ritardo	10 msec	8	6	7
Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso a Internet con banda nominale superiore a 128kbit/s	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	2,0%	0,020%	0,060%	0,040%

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY Fibra FTTC 50 Mbps - 10 Mbps (MCR 5-1 Mbps)				1° semestre	2° semestre	Intero Anno	
7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	48300 kbit/s	48500	46000	47250
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	33300 kbit/s	29065	27567	28316
			Media della velocità di trasmissione	46000 kbit/s	43369	41133	42251
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	1500 kbit/s	1608	1525	1567
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	8800 kbit/s	3800	9600	6700
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	3500 kbit/s	1861	4700	3280
			Media della velocità di trasmissione	8000 kbit/s	3340	8437	5889
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	800 kbit/s	377	952	664
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	2,0%	1,4%	1,4%	1,4%
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 a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° ritardo massimo	100 msec	16	14	15
			Valore medio	50 msec	8	6	7
			Deviazione standard del ritardo	10 msec	1	1	1
Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso a Internet con banda nominale superiore a 128kbit/s	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	2,0%	1,8%	1,2%	1,5%

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY Fibra FTTC 100 Mbps - 20 Mbps (MCR 15-4 Mbps)				1° semestre	2° semestre	Intero Anno	
7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	97000 kbit/s	98700	98000	98350
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	60000 kbit/s	59148	58729	58939
			Media della velocità di trasmissione	90000 kbit/s	88258	87632	87945
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	2000 kbit/s	3272	3249	3261
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	17800 kbit/s	19800	18000	18900
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	7000 kbit/s	9694	8813	9254
			Media della velocità di trasmissione	16000 kbit/s	17402	15820	16611
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	1800 kbit/s	1963	1785	1874
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	2,0%	4,0%	3,0%	3,5%
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	100 msec	14	14	14
			Valore medio	50 msec	10	8	9
			Deviazione standard del ritardo	10 msec	1	1	1
Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso a Internet con banda nominale superiore a 128kbit/s	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	2,0%	2,0%	1,0%	1,5%

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

Indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n. 79/09/CSP

Denominazione Indicatore	Obiettivo 2020	1° semestre	2° semestre	Anno
Tempo medio di navigazione per operatore umano (secondi)	15	12	12	12
Tempo risposta operatore umano (secondi)	15	10	15	13
Tasso di risoluzione dei reclami (%)	95%	95	98	97

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.