

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 2019

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 - 2019				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	6	8	7
			Percentile 99%	31 giorni solari	12	12	12
			% 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 - 2019					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%	4%	8%	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 - 2019				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	26	24	25
			Percentile 95%	96 ore	44	38	41
			% 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 segua 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 - 2019					1° semestre	2° semestre	Anno Intero
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti		Secondi	15 secondi	22	22	22
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi		%	85%	98%	92%	95%

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 - 2019					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%	4%	4%	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%	8%	14%	11%

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	8	10	9
			Percentile 99° del tempo di fornitura	14 giorni solari	12	14	13
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	98%	96%	97%
			Media	5 giorni solari	6	8	7

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	18	16	17
			Percentile 99° del tempo di fornitura	21 giorni solari	24	20	22
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	96%	95%	96%
			Media	10 giorni solari	12	10	11
	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	24	26	25
			Percentile 99° del tempo di fornitura	28 giorni solari	30	32	31
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	95%	94%	95%
			Tempo medio di fornitura	14 giorni solari	20	20	20

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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	14 giorni solari	15	16	15,5
			Percentile 99° del tempo di fornitura	21 giorni solari	20	20	20
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	96%	94%	95%
			Media	10 giorni solari	8	6	7
	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	26	26	26
			Percentile 99° del tempo di fornitura	28 giorni solari	32	34	33
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	98%	92%	95%
			Tempo medio di fornitura	14 giorni solari	15	14	14,5

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%	5,0%	8,0%	6,5%

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%	5,0%	6,0%	5,5%

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%	4%	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	8	10	9
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore comprese quelle non lavorative	12	14	13
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%	94%	94%	94%
			Tempo medio di riparazione	24 ore comprese quelle non lavorative	4	6	5

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	22	20	21
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	100 ore comprese quelle non lavorative	34	34	34
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92%	96,0%	96,0%	96,0%
			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	18	18	18
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	100 ore comprese quelle non lavorative	28	26	27
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92%	95%	90%	93%
			Tempo medio di riparazione	26 ore comprese quelle non lavorative	13	12	13

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 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%	98%	95%	97%
	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%	98%	95%	97%	

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	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%	90%	94%
	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%	94%	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%	92%	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	30 secondi	22	22	22
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi			85%	98%	90%	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 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	2805	2900	2853
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	1500 kbit/s	1681	1738	1709
			Media della velocità di trasmissione	2700 kbit/s	2564	2651	2608
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	100 kbit/s	28	29	29
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	150 kbit/s	200	210	205
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	50 kbit/s	98	103	100
			Media della velocità di trasmissione	180 kbit/s	184	193	188
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	20 kbit/s	1	2	1
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	16	15
			Valore medio	10 msec	8	10	9
			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 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	6840	6800	6820
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	4000 kbit/s	3915	3892	3903
			Media della velocità di trasmissione	6200 kbit/s	5830	5796	5813
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	100 kbit/s	92	92	92
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	900 kbit/s	950	900	925
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	350 kbit/s	438	415	427
			Media della velocità di trasmissione	800 kbit/s	857	812	835
			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%	1,2%	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	14	16	15
			Valore medio	10 msec	8	10	9
			Deviazione standard del ritardo	5 msec	2	2	2
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	9850	9800	9825
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	6700 kbit/s	5441	5413	5427
			Media della velocità di trasmissione	9000 kbit/s	8809	8765	8787
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	100 kbit/s	133	133	133
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	900 kbit/s	970	980	975
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	350 kbit/s	442	446	444
			Media della velocità di trasmissione	800 kbit/s	875	884	880
			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%	1,2%	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	14	15
			Valore medio	10 msec	8	8	8
			Deviazione standard del ritardo	5 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%	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	6880	6900	6890
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	4000 kbit/s	4123	4135	4129
			Media della velocità di trasmissione	6300 kbit/s	6152	6170	6161
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	70 kbit/s	70	70	70
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	1800 kbit/s	1930	1900	1915
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	700 kbit/s	945	930	938
			Media della velocità di trasmissione	1600 kbit/s	1773	1746	1760
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	20 kbit/s	14	14	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%	1,8%	1,2%	1,5%
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	20 msec	10	12	11
			Valore medio	10 msec	8	8	8
			Deviazione standard del ritardo	5 msec	2	4	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 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	9560	9600	9580
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	6000 kbit/s	5729	5753	5741
			Media della velocità di trasmissione	9000 kbit/s	8549	8584	8566
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	100 kbit/s	97	97	97
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	1800 kbit/s	1860	1800	1830
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	700 kbit/s	911	881	896
			Media della velocità di trasmissione	1600 kbit/s	1709	1654	1682
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	20 kbit/s	14	13	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%	2,0%	1,8%	1,9%
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	10	12
			Valore medio	10 msec	8	4	6
			Deviazione standard del ritardo	5 msec	3	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	2800	2800	2800
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	1500 kbit/s	1678	1678	1678
			Media della velocità di trasmissione	2500 kbit/s	2504	2504	2504
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	30 kbit/s	28	28	28
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	200 kbit/s	200	190	195
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	100 kbit/s	98	93	95
			Media della velocità di trasmissione	180 kbit/s	176	167	171
			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	55	60	58
			Valore medio	50 msec	45	40	43
			Deviazione standard del ritardo	10 msec	7	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%	0,0%	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	6830	6800	6815
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	4000 kbit/s	4093	4075	4084
			Media della velocità di trasmissione	6300 kbit/s	6107	6081	6094
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	70 kbit/s	69	69	69
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	400 kbit/s	650	600	625
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	250 kbit/s	318	294	306
			Media della velocità di trasmissione	360 kbit/s	571	527	549
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	20 kbit/s	5	4	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	12	13
			Valore medio	50 msec	8	4	6
			Deviazione standard del ritardo	10 msec	1	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%	1,6%	1,5%	1,6%

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		Percentile 95° della velocità di trasmissione	9700 kbit/s	9800	9750	9775
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	6000 kbit/s	5873	5843	5858
			Media della velocità di trasmissione	8500 kbit/s	8763	8718	8741
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	100 kbit/s	325	323	324
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	600 kbit/s	940	920	930
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	350 kbit/s	460	450	455
			Media della velocità di trasmissione	800 kbit/s	826	809	817
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	50 kbit/s	74	73	74
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	16	15
			Valore medio	50 msec	10	12	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%	1,6%	1,4%	1,5%

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	19560	19600	19580
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	10000 kbit/s	11722	11746	11734
			Media della velocità di trasmissione	18000 kbit/s	17491	17526	17508
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	200 kbit/s	198	199	199
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	900 kbit/s	950	940	945
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	350 kbit/s	465	460	463
			Media della velocità di trasmissione	800 kbit/s	835	826	831
			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%	1,6%	1,4%	1,5%
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	42	40	41
			Valore medio	50 msec	38	32	35
			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%	0,1%	0,2%	0,2%

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	2860	29000	15930
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	20000 kbit/s	1714	17379	9546
			Media della velocità di trasmissione	27000 kbit/s	2557	25932	14245
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	800 kbit/s	95	961	528
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	2700 kbit/s	2900	2900	2900
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	1000 kbit/s	1420	1420	1420
			Media della velocità di trasmissione	2400 kbit/s	2549	2549	2549
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	250 kbit/s	288	288	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	65	50	58
			Valore medio	50 msec	45	40	43
			Deviazione standard del ritardo	10 msec	7	7	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%	0,030%	0,040%	0,035%

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	48700	48000	48350
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	33300 kbit/s	29185	28765	28975
			Media della velocità di trasmissione	46000 kbit/s	43548	42922	43235
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	1500 kbit/s	1615	1591	1603
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	8800 kbit/s	3820	9800	6810
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	3500 kbit/s	1870	4798	3334
			Media della velocità di trasmissione	8000 kbit/s	3357	8613	5985
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	800 kbit/s	379	972	675
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%	1,6%	1,4%	1,5%
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	18	12	15
			Valore medio	50 msec	10	4	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%	1,9%	1,4%	1,7%

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	98740	98700	98720
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	60000 kbit/s	59172	59148	59160
			Media della velocità di trasmissione	90000 kbit/s	88294	88258	88276
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	2000 kbit/s	3274	3272	3273
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	17800 kbit/s	19850	19000	19425
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	7000 kbit/s	9719	9303	9511
			Media della velocità di trasmissione	16000 kbit/s	17446	16699	17073
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	1800 kbit/s	1968	1884	1926
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%	5,0%	4,0%	4,5%
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	12	14
			Valore medio	50 msec	12	6	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%	1,2%	1,6%

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 2019	1° semestre	2° semestre	Anno 2019
Tempo medio di navigazione per operatore umano (secondi)	15	12	12	12
Tempo risposta operatore umano (secondi)	15	10	14	12
Tasso di risoluzione dei reclami (%)	95%	90	90	90

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.