

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 2013

Spettabile Autorità,
con riferimento all'anno di esercizio 2013 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 2013;
- 3) i consuntivi relativi all'intero anno 2013;
- 4) la definizione dell'indicatore;
- 5) le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;
- 6) i periodi di rilevazione.

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

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

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

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

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

Telefonia FISSA

1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

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

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

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

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

Note esplicative:

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

I periodi di rilevazione sono:

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

| Obiettivi per il servizio di telefonia vocale GETBY PHONE | | | | | 1° semestre | 2° semestre | Anno 2013 |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|-------------|-----------|
| 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 | 12 | 14 | 13 |
| | | | Percentile 99% | 31 giorni solari | 28 | 26 | 27 |
| | | | % degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | 98% | 100% | 100% | 100% |
| | | Accesso diretto con strutture di altri Operatori: | Percentile 95% | 23 giorni solari | 10 | 10 | 10 |
| | | | Percentile 99% | 45 giorni solari | 20 | 25 | 22,5 |
| | | | % degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | 98% | 97% | 0,97 | 97% |

2) Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

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

Note esplicative:

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

| Obiettivi per il servizio di telefonia vocale GETBY PHONE | | | | 1° semestre | 2° semestre | Anno 2013 | |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---|-------------|-------------|-----------|----|
| 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% | 5% | 8% | 7% |
| | | Accesso diretto con strutture di altri Operatori: | % | 15% | 9,50% | 9,40% | 9% |

3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

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

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

Note esplicative:

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

| Obiettivi per il servizio di telefonia vocale GETBY PHONE | | | | 1° semestre | 2° semestre | Anno 2013 | |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------|------|
| 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 | 30 | 28 |
| | | | Percentile 95% | 96 ore | 70 | 55 | 62,5 |
| | | | % riparazioni completate entro il tempo massimo previsto | 95% | 97% | 96% | 97% |
| | | Accesso diretto con strutture di altri Operatori: | Percentile 80% | 48 ore | 45 | 47 | 46 |
| | | | Percentile 95% | 120 ore | 95 | 95 | 95 |
| | | | % riparazioni completate entro il tempo massimo previsto | 90% | 93% | 92% | 92% |

6) Tempi di risposta dei servizi tramite operatore

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

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

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

Note esplicative:

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

| Obiettivi per il servizio di telefonia vocale GETBY PHONE | | | | | 1° semestre | 2° semestre | Anno 2013 |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--|---------|------------|-------------|-------------|-----------|
| Tempi di risposta dei servizi tramite operatore | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti | | Secondi | 15 secondi | 15 | 13 | 14 |
| | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | | % | 85% | 90% | 92% | 91% |

10) Fatture contestate – 11) Accuratezza delle fatturazione

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

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

Note esplicative:

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

| Obiettivi per il servizio di telefonia vocale GETBY PHONE | | | | 1° semestre | 2° semestre | Anno 2013 |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------|-------------|-------------|-----------|
| Fatture Contestate | Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | % | 2,5% | 2,00% | 3,00% | 2,50% |
| 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% | 1,00% | 2,00% | 1,50% |

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 | Anno 2013 | |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|-----------|------|
| 1 - Tempo di attivazione del servizio | 5) per servizi di accesso a banda larga Wireless | servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di fornitura | 3 giorni solari | 4 | 4 | 4 |
| | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | 5 giorni solari | 6 | 6 | 6 |
| | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | 99% | 100% | 100% | 100% |
| | | | Media | 2 giorni solari | 3 | 3 | 3 |

| Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL - Cable | | | | 1° semestre | 2° semestre | Anno 2013 | |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------|------|
| 1 - Tempo di attivazione del servizio | 2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva | servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di fornitura | 24 | 17 | 26 | 21,5 |
| | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | 48 | 32 | 55 | 43,5 |
| | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | 95% | 99% | 96% | 98% |
| | | | Media | 9 | 6 | 9 | 7,5 |
| | 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 | 35 | 21 | 17 | 19 |
| | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | 80 | 36 | 74 | 55 |
| | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | 95% | 99% | 98% | 98% |
| | | | Media | 15 | 7 | 5 | 6 |

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 | Anno 2013 | |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------|-------------|-------------|-----------|------|
| 2 - Tasso di malfunzionamento | a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling) | servizi di accesso a Internet a banda larga | Tasso di malfunzionamento | 4% | 5,0% | 10,0% | 7,5% |
| | b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale) | servizi di accesso a Internet a banda larga | Tasso di malfunzionamento | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. |

| Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL - Cable | | | | 1° semestre | 2° semestre | Anno 2013 | |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------|-------------|-------------|-----------|------|
| 2 - Tasso di malfunzionamento | a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling) | servizi di accesso a Internet a banda larga | Tasso di malfunzionamento | 12% | 4,9% | 5,1% | 5,0% |
| | b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale) | servizi di accesso a Internet a banda larga | Tasso di malfunzionamento | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. |

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 | Anno 2013 |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------|-------------|-----------|
| 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 | 22 | 24 | 23 |
| | | | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 72 ore comprese quelle non lavorative | 70 | 74 | 72 |
| | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | 99% | 93% | 97% | 95% |
| | | | Tempo medio di riparazione | 24 ore comprese quelle non lavorative | 22 | 26 | 24 |

| Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL - Cable | | | | | 1° semestre | 2° semestre | Anno 2013 |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------|-------------|-----------|
| 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 | 25 | 27 | 26 |
| | | | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 100 | 75 | 84 | 79,5 |
| | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | 92% | 95% | 95% | 95% |
| | | | Tempo medio di riparazione | 26 | 16 | 18 | 17 |

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 | Anno 2013 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|-------------|-----------|
| 4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore | 1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Media pesata | 10 secondi | 10 | 10 | 10 |
| | 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 | 18 | 13 | 15,5 |
| | | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | 85% | 90% | 92% | 91% |
| | 3) tempo totale di risposta dell'operatore umano | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti | 25 secondi | 25 | 23 | 24 |
| | | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | 85% | 94% | 92% | 93% |

| Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL - Cable | | | | | 1° semestre | 2° semestre | Anno 2013 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|-------------|-----------|
| 4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore | 1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Media pesata | 10 secondi | 10 | 10 | 10 |
| | 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 | 18 | 13 | 15,5 |
| | | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | 85% | 90% | 90% | 90% |
| | 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 | 25 | 23 | 24 |
| | | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | 85% | 94% | 92% | 93% |

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 | Anno 2013 |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------|
| 5 - Addebiti contestati | Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato | servizi di accesso a Internet a banda stretta | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | n.a. | n.a. | n.a. |
| | | servizi di accesso a Internet a banda larga | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | 1,5% | 1,50% | 3,00% |

| Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL - Cable | | | | 1° semestre | 2° semestre | Anno 2013 |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------|
| 5 - Addebiti contestati | Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato | servizi di accesso a Internet a banda stretta | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | n.a. | n.a. | n.a. |
| | | servizi di accesso a Internet a banda larga | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | 5,0% | 0,00% | 6,00% |

6) Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up

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

Servizio non applicabile.

7) Velocità di Trasmissione dei dati

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

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

8) Tasso di insuccessi nella trasmissione dei dati

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

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

9) Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione

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

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

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

| Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL Home 7 Mega 1 Mega 32 kbps - Wireless | | | | 1° semestre | 2° semestre | Anno 2013 | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|------------------|------|
| 7 - Velocità di trasmissione dati (2) | a) downloading | | Percentile 95° della velocità di trasmissione | 5000 kbit/s | 6597 | 6500 | 6549 |
| | | | Percentile 5° della velocità di trasmissione | 3000 kbit/s | 3954 | 1950 | 2952 |
| | | | Media della velocità di trasmissione | 4500 kbit/s | 5899 | 5813 | 5856 |
| | | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | 800 kbit/s | 67 | 650 | 358 |
| | b) uploading | | Percentile 95° della velocità di trasmissione | 600 kbit/s | 817 | 790 | 803 |
| | | | Percentile 5° della velocità di trasmissione | 100 kbit/s | 400 | 387 | 393 |
| | | | Media della velocità di trasmissione | 480 kbit/s | 718 | 694 | 706 |
| | | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | 10 kbit/s | 6 | 79 | 42 |
| 8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati | | servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga | Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova | 2% | 2% | 2% | 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 | 16 msec | 15 | 19 | 17 |
| | | | Valore medio | 10 msec | 9 | 10 | 10 |
| | | | Deviazione standard del ritardo | 5 msec | 0,7 | 0,5 | 0,6 |
| Tasso di perdita dei pacchetti | | servizi di accesso a Internet con banda nominale superiore a 128kbit/s | Probabilità di perdita dei pacchetti PING | 2% | 2,0% | 2,0% | 2,0% |

| Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL Office 7 Mega 2 Mega 64 kbps - Wireless | | | | 1° semestre | 2° semestre | Anno 2013 | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|------------------|------|
| 7 - Velocità di trasmissione dati (2) | a) downloading | servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga | Percentile 95° della velocità di trasmissione | 5800 kbit/s | 6732 | 6633 | 6683 |
| | | | Percentile 5° della velocità di trasmissione | 3500 kbit/s | 4034 | 1990 | 3012 |
| | | | Media della velocità di trasmissione | 5000 kbit/s | 6020 | 5931 | 5976 |
| | | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | 850 kbit/s | 68 | 663 | 366 |
| | b) uploading | | Percentile 95° della velocità di trasmissione | 800 kbit/s | 1854 | 1826 | 1840 |
| | | | Percentile 5° della velocità di trasmissione | 150 kbit/s | 908 | 894 | 901 |
| | | | Media della velocità di trasmissione | 620 kbit/s | 1629 | 1605 | 1617 |
| | | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | 15 kbit/s | 14 | 183 | 98 |
| 8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati | | servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga | Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in | 2% | 2% | 2% | 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 | 16 msec | 18 | 20 | 19 |
| | | | Valore medio | 10 msec | 10 | 8 | 9 |
| | | | Deviazione standard del ritardo | 5 msec | 0,8 | 1,0 | 0,9 |
| Tasso di perdita dei pacchetti | | servizi di accesso a Internet con banda nominale superiore a 128kbit/s | Probabilità di perdita dei pacchetti PING | 2% | 1,7% | 1,5% | 1,6% |

| Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL Office 7 Mega 2 Mega 256 kbps - Wireless | | | | 1° semestre | 2° semestre | Anno 2013 | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------|------|
| 7 - Velocità di trasmissione dati (2) | a) downloading | | Percentile 95° della velocità di trasmissione | 6500 kbit/s | 6800 | 6700 | 6750 |
| | | | Percentile 5° della velocità di trasmissione | 4000 kbit/s | 4075 | 2010 | 3043 |
| | | | Media della velocità di trasmissione | 5600 kbit/s | 6081 | 5991 | 6036 |
| | | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | 900 kbit/s | 69 | 670 | 369 |
| | b) uploading | | Percentile 95° della velocità di trasmissione | 1400 kbit/s | 1872 | 1845 | 1859 |
| | | | Percentile 5° della velocità di trasmissione | 300 kbit/s | 917 | 903 | 910 |
| | | | Media della velocità di trasmissione | 900 kbit/s | 1646 | 1621 | 1634 |
| | | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | 20 kbit/s | 14 | 184 | 99 |
| 8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati | | servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga | Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova | 2% | 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 | 16 msec | 14 | 16 | 15 |
| | | | Valore medio | 10 msec | 12 | 14 | 13 |
| | | | Deviazione standard del ritardo | 5 msec | 1,5 | 1,8 | 1,7 |
| Tasso di perdita dei pacchetti | | servizi di accesso a Internet con banda nominale superiore a 128kbit/s | Probabilità di perdita dei pacchetti PING | 2% | 2,0% | 2,0% | 2,0% |

| Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL Office 7 Mega 2 Mega 256 kbps - Cable | | | | 1° semestre | 2° semestre | Anno 2013 | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------|------|
| 7 - Velocità di trasmissione dati (2) | a) downloading | | Percentile 95° della velocità di trasmissione | 6500 kbit/s | 6552 | 6552 | 6552 |
| | | | Percentile 5° della velocità di trasmissione | 4000 kbit/s | 6489 | 6497 | 6497 |
| | | | Media della velocità di trasmissione | 5600 kbit/s | 6527 | 6528 | 6527 |
| | b) uploading | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | 900 kbit/s | 89 | 128 | 109 |
| | | | Percentile 95° della velocità di trasmissione | 1400 kbit/s | 691 | 691 | 691 |
| | | | Percentile 5° della velocità di trasmissione | 300 kbit/s | 686 | 686 | 686 |
| | | | Media della velocità di trasmissione | 900 kbit/s | 690 | 690 | 690 |
| Deviazione standard della velocità di trasmissione | 20 kbit/s | 6 | 5 | 6 | | | |
| 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% | 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 | 16 msec | 60 | 60 | 60 |
| | | | Valore medio | 10 msec | 59 | 58 | 59 |
| | | | Deviazione standard del ritardo | 5 msec | 4,7 | 5,7 | 5,2 |
| Tasso di perdita dei pacchetti | | servizi di accesso a Internet con banda nominale superiore a 128kbit/s | Probabilità di perdita dei pacchetti PING | 2% | 0,0% | 2,0% | 0,0% |

Servizi di Assistenza clienti di Tecno General

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

Il Metodo di rilevazione dei dati è censuaria.

Il Periodo di rilevazione dei dati:

1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;

1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;

1 gennaio-31 dicembre – annuale

| Denominazione Indicatore | Obiettivo 2013 | 1° semestre | 2° semestre | Anno 2013 |
|----------------------------------------------------------|----------------|-------------|-------------|-----------|
| Tempo medio di navigazione per operatore umano (secondi) | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Tempo risposta operatore umano (secondi) | 15 | 15 | 13 | 13,5 |
| Tasso di risoluzione dei reclami | 95% | 94% | 96% | 95% |

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.