

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

*via raccomandata con avviso di ricevimento, anticipata via email all'indirizzo [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it)*

**Oggetto: Relazione annuale su qualità dei servizi - Anno 2010**

Spettabile Autorità,

con riferimento all'anno di esercizio 2010, si ottempera con la presente relazione a quanto prescrittoci dalle Delibere qui di seguito indicate in materia di "Qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni" inviando 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) e di accesso a internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP, come modificata dalla Delibera 244/08/CSP), e servizi telefonici di contatto (call center) (Delibera 79/09/CSP).

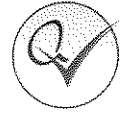
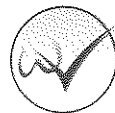
Nell'esposizione, si farà riferimento agli indicatori di qualità descritti negli allegati delle Delibere citate, laddove applicabili alle attività dello scrivente operatore. Per ogni indicatore verranno riportati:

- 1) le misurazioni effettuate;
- 2) i consuntivi relativi al primo e secondo semestre 2010;
- 3) i consuntivi relativi all'intero anno 2010;
- 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 Visitel e reperibile all'indirizzo [www.visitel.it](http://www.visitel.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 nazionale e non divisi per regione in quanto lo scrivente operatore non dispone di una struttura territoriale in grado di fornire i dati con dettaglio locale. La numerazione qui adottata ripercorre gli allegati alle Delibere in epigrafe.

Per ogni indicatore nel seguito, laddove non diversamente specificato ovvero reso necessario da motivi tecnici di rilevamento, 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 del 2010.

Si fa presente che lo scrivente operatore impiega sistemi di rilevamento ed immagazzinamento dei dati qui forniti (così come nei resoconti periodici) 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 Visitel di volta in volta in rilievo.

## A. Telefonia FISSA

### 1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

Visitel 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.

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.

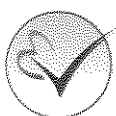
Nel calcolo presentato qui come nel relativo resoconto sul modello predisposto da codesta Autorità, sono inclusi tutti i mezzi di collegamento utilizzati per la telefonia vocale fissa impiegati dallo scrivente operatore e sempre con riferimento a servizi diretti con reti gestite da altri operatori.

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 Visitel ma dell'utente ovvero da altro operatore di accesso che fornisce ed opera la rete di comunicazioni.

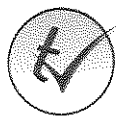
I periodi di rilevazione sono:

- 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.



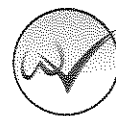
**VISIENERGIA**

Energia Elettrica



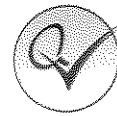
**VISITEL**

Telefonia Fissa



**VISIWEB**

Creazione Siti Web



**VISITECH**

Assistenza Hardware

Indicatore	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempo di allacciamento impiegato nel 95% dei casi (giorni)	30	30	30	30
Tempo di allacciamento impiegato nel 99% dei casi (giorni)	40	40	40	40
Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (giorni)	90	90	90	90
Percentuale di casi in cui l'allacciamento avviene in termini	98	98	98	98

## 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.

Nel rilevamento sono inclusi i servizi forniti in modalità CS o CPS.

Note esplicative:

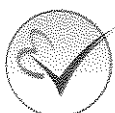
- la rilevazione è di natura censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi e verificati, pervenute nel periodo di rilevazione;
- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti di apparecchiature terminali d'utente;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti della rete dell'operatore di accesso.

Indicatore	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Nei servizi erogati con strutture proprie (%)	n.a.			
Nei servizi erogati tramite altri operatori (%)	10	10	10	10
Nei servizi indiretti in modalità CPS (%)	1,5	1,5	1,5	1,5

## 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.

Nel rilevamento sono inclusi i servizi forniti in modalità CS o CPS. Non sono presentati rilevamenti relativi a servizi offerti con proprie strutture in quanto non applicabili.



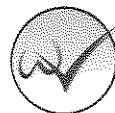
**VISIENERGIA**

Energia Elettrica



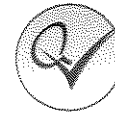
**VISITEL**

Telefonia Fissa



**VISIWEB**

Creazione Siti Web



**VISITECH**

Assistenza Hardware

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;
- 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 Visitel (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).

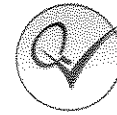
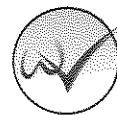
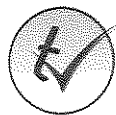
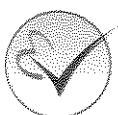
Indicatore – Servizio tramite altri operatori	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempi di riparazione nell'80% dei casi (ore)	72	72	72	72
Tempi di riparazione nel 95% dei casi (ore)	120	120	120	120
Tempo di riparazione contrattualmente previsto (ore)	240	240	240	240
Percentuale di casi in cui la riparazione avviene in termini	70	70	70	70

Indicatore – Servizio indiretto in CPS	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempi di riparazione nell'80% dei casi (ore)	240	240	240	240
Tempi di riparazione nel 95% dei casi (ore)	360	360	360	360
Tempo di riparazione contrattualmente previsto (ore)	240	240	240	240
Percentuale di casi in cui la riparazione avviene in termini	70	70	70	70

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).

La rilevazione è dovuta ed effettuata solo sul periodo annuale, non semestrale.

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.

Indicatore	Obiet.	Anno
Tempo medio di risposta (secondi)	15	15
Percentuale di chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec.	90	90

#### 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.

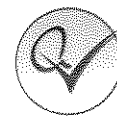
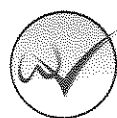
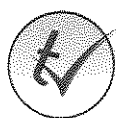
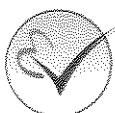
Visitel è operatore che non fornisce fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori.

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.

In entrambi i casi, il rilevamento è effettuato su base esclusivamente annuale, non semestrale.

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 ,



independentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, emesse nel periodo di osservazione.

Indicatore	Obiet.	Anno
Percentuale di fatturazioni contestate o reclamate	3	3
Percentuale di fatturazioni contestate risultate errate	1,5	1,5

### 12) Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection

L'indicatore rappresenta il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria: sono prese in considerazione tutti gli ordini ricevuti nel periodo di rilevazione.

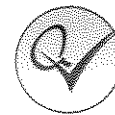
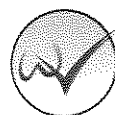
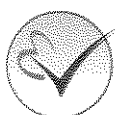
Indicatore	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempi di fornitura nel 95% dei casi (giorni solari)	15	15	15	15
Tempi di fornitura nel 99% dei casi (giorni solari)	25	25	25	25

## **B. 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 Visitel fa riferimento a collegamenti offerti da altri operatori di comunicazioni, operando in regime di *reseller* di tali operatori. 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 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;
- sono inclusi gli ordini (con relativi numeri di attivazioni nel periodo di rilevamento):
  - i. 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 attiva (in numero di 160);
  - ii. 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 (in numero di 0);
  - iii. 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 (in numero di 40);
  - iv. di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet (in numero di 0).

Indicatore	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempo di attivazione impiegato nel 95% dei casi (giorni)	30	30	30	30
Tempo di attivazione impiegato nel 99% dei casi (giorni)	60	50	50	50
Tempo di attivazione contrattualmente previsto (giorni)	90	90	90	90
Percentuale di casi in cui l'allacciamento avviene in termini	90	90	90	90

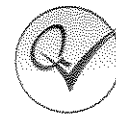
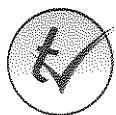
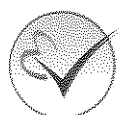
2) Tasso di malfunzionamento

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 Visitel.

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 Visitel come pertinenti alla propria rete di competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete di Visitel, 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.

Indicatore	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Percentuale malfunzionamenti su media mensile linee di accesso	27	20	20	20

### 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).

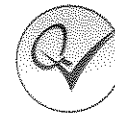
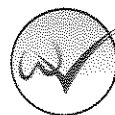
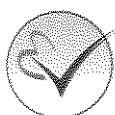
Nel rilevamento sono inclusi i servizi di accesso larga banda in *unbundling* o tramite strutture proprie di Visitel.

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 Visitel come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Visitel, 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 Visitel (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.

Indicatore – Servizio in <i>unbundling</i> o strutture Visitel	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempi di riparazione nell'80% dei casi (ore)	n.a.			
Tempi di riparazione nel 95% dei casi (ore)	n.a.			
Tempo di riparazione contrattualmente previsto (ore)	n.a.			





Percentuale di casi in cui la riparazione avviene in termini	n.a.			
Tempo medio di riparazione (ore)	n.a.			

Indicatore – Servizio tramite altro operatore	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempi di riparazione nell'80% dei casi (ore)	72	72	72	72
Tempi di riparazione nel 95% dei casi (ore)	150	150	150	150
Tempo di riparazione contrattualmente previsto (ore)	n.a.			
Percentuale di casi in cui la riparazione avviene in termini	85	85	85	85
Tempo medio di riparazione (ore)	42	42	42	42

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

Il primo indicatore che si fornisce (dei due obbligatoriamente presentati) 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.

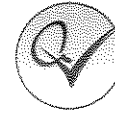
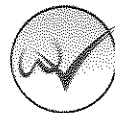
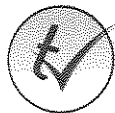
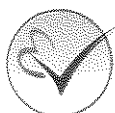
Il secondo indicatore presenta il tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR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

Indicatore	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tempo medio di navigazione per operatore umano (secondi)	n.a.			
Tempo risposta operatore umano (secondi)	15	15	15	15
Tempo risposta operatore umano sotto i 20 sec. (%)	100	100	100	100

#### 5) Fatture contestate

L'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 rilevamento è effettuato su base esclusivamente annuale, non semestrale.

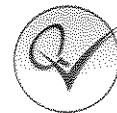
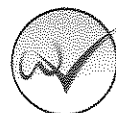
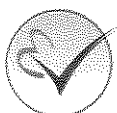
Note esplicative:

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

Indicatore	Obiet.	Anno
Percentuale di fatturazioni contestate o reclamate	1,5	1,5

#### 2 - 244/08/CSP) Velocità di trasmissione dei dati

L'indicatore riporta 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*, ciò allo scopo 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, etc. Le misurazioni sono effettuate in piena osservanza delle modalità prescritte dall'allegato 2 della Delibera 244/08/CSP.

L'indicatore è riferito a servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s.

Note esplicative:

- l'esecuzione delle misure è effettuata attraverso l'apertura di una sessione FTP tra il client e il server (senza la presenza di *proxy*) e l'esecuzione dei comandi "get" e "put" per effettuare rispettivamente il download e l'upload del file predefinito;
- nella valutazione delle medie e dei percentili non sono considerate le misure che hanno dato origine ad errori nella fase di connessione al server ftp, login, impostazione di modalità di trasferimento binaria.

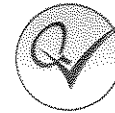
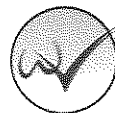
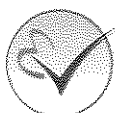
Indicatore – Download	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Percentile al 95% della velocità di trasmissione (kbit/s)	n.a.			
Percentile al 5% della velocità di trasmissione (kbit/s)	n.a.			
Media della velocità di trasmissione (kbit/s)	n.a.			
Deviazione standard della velocità di trasmissione (kbit/s)	n.a.			

Indicatore – Upload	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Percentile al 95% della velocità di trasmissione (kbit/s)	n.a.			
Percentile al 5% della velocità di trasmissione (kbit/s)	n.a.			
Media della velocità di trasmissione (kbit/s)	n.a.			
Deviazione standard della velocità di trasmissione (kbit/s)	n.a.			

### 3 – 244/08/CSP) Tasso di insuccesso nella trasmissione dati

L'indicatore propone il rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione, allo scopo di fornire informazioni riguardo alla probabilità che i dati siano trasmessi con successo.

L'indicatore è riferito a servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s.



Note esplicative:

- il tasso di insuccesso nella trasmissione dati è definito come il rapporto tra le trasmissioni non andate a buon fine e il numero totale di tentativi di trasmissione in un dato periodo di tempo per i quali non si siano verificati errori prima di effettuare il comando “get” o “put”;
- sono impiegati i criteri di misurazione di cui all'allegato 2 della Delibera 244/08/CSP di cui all'indicatore che precede.

Indicatore	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Percentuale trasmissioni fallite nel periodo di prova ( <i>download</i> )	0			
Percentuale trasmissioni fallite nel periodo di prova ( <i>upload</i> )	0			

4 – 244/08/CSP) Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione

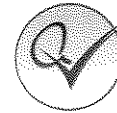
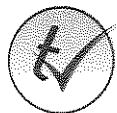
L'indicatore esplicita il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING), allo scopo di fornire informazioni riguardo al tempo necessario per trasmettere dati (di piccole dimensioni) verso la destinazione. Un valore basso dell'indicatore rappresenta che la rete è in grado 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.

L'indicatore è riferito a servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s.

Note esplicative:

- il tempo di PING è il tempo intercorrente tra l'invio di un messaggio ICMP Echo Request e la ricezione del corrispondente messaggio ICMP Echo Reply (in ms);
- sono escluse dal calcolo tutte e sole le prove di misura che iniziano o terminano in periodi dichiarati come inaffidabili da eventuale soggetto indipendente; quest'ultimo, qualora si verificassero situazioni di carico anomale, provvede a comunicare agli operatori se e quali periodi sono da considerare come inaffidabili;
- nella valutazione della media e della deviazione standard non sono da considerare le misure che non hanno prodotto un valore di ritardo;
- i rilevamenti sono effettuati in conformità a quanto prescritto dagli allegati 2 e 4 della Delibera 244/08/CSP.

Indicatore	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
------------	--------	--------	---------	------



Valore medio ritardo in singola direzione	n.a.			
Deviazione standard del ritardo di trasmissione dati	n.a.			

5 – 244/08/CSP) Tasso di perdita dei pacchetti

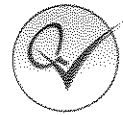
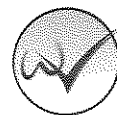
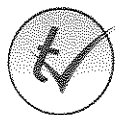
L'indicatore presenta il rapporto tra le prove di PING che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di PING effettuati, ciò allo scopo di fornire informazioni riguardo alla probabilità che i dati siano trasmessi con successo.

L'indicatore è riferito a servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s.

Note esplicative:

- la valutazione del numero dei fallimenti è determinata sulla base delle risultanze delle misure di cui all'allegato 4 alla Delibera 244/08/CSP.

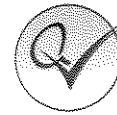
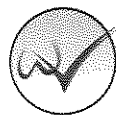
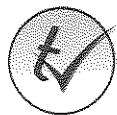
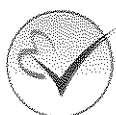
Indicatore	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Probabilità di perdita dei pacchetti PING in misurazione	n.a.			



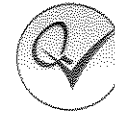
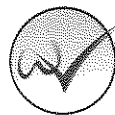
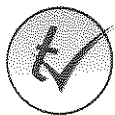
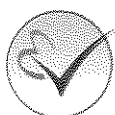
6 – 244/08/CSP) Prestazioni fornite con l'offerta di base

Si presenta di seguito tabella secondo lo standard fornito dall'allegato 6 della Delibera 244/08/CSP che indica le prestazioni minime fornite con l'offerta di connettività ad Internet di base nel portafoglio servizi offerti dall'operatore Visitel.

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA BASE	NOTE
Denominazione dell' offerta	- <b>Diablo 7</b>
Banda nominale	Download:7 Megabit/s Upload: 512 Kilobit/s Banda Garantita: 20 Kb/s
Indirizzi IP pubblici	Si
Indirizzi IP privati	No
Indirizzi IP assegnati staticamente	No (opzionale)
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	Si
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	N.A.
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	N.A.
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	Nessuna

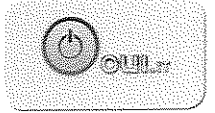
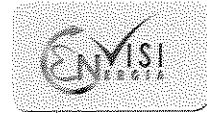


Eventuali ulteriori limitazioni del servizio di accesso ad Internet	Nessuna
Disponibilità di meccanismi di Quality of Service	No
Antivirus, firewall	No
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	Nessuna
Assistenza tecnica	Sì, gratuita in caso di primo allacciamento. Viene fornita assistenza tecnica a pagamento sulla postazione personale del Cliente (collegamento da remoto)
Numeri e indirizzi di assistenza	-Tel: 0375833700 - Web: <a href="http://www.visitel.it">http://www.visitel.it</a>
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS, Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, wireless 2G/3G, Wi-Fi, satellitare)	ADSL/ADSL2+ a seconda della disponibilità tecnica
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	No
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	No
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	Sì
Idoneità a ricevere servizi video	Sì
Profilo di tariffazione (quali i costi di	Il corrispettivo economico è determinato nell'Offerta





Visitel S.r.l. - Sede Legale  
Piazza Veronesi 7 - 46019 Viadana (MN)  
P.iva 02122720200  
Tel. +39 (0375) 833700 (Centralino)  
Fax +39 (0375) 82311  
N.Verde 800 911 113  
Email. info@visitel.it



attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)

Commerciale riportata sul sito <http://www.visitel.it>

\*Nelle aree incluse nel Progetto **anti digital divide** (vedi sul [sito alice.it](http://www.alice.it) l'elenco dei comuni con velocità massima fino a 640 Kbps) la velocità nominale di trasmissione è 640 Kbit/s in download e 256 Kbit/s in upload ed il valore della velocità minima di trasmissione in download del Servizio è di 300 Kbit/s.



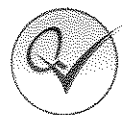
**VISIENERGIA**  
Energia Elettrica



**VISITEL**  
Telefonia Fissa



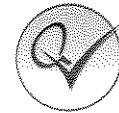
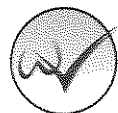
**VISIWEB**  
Creazione Siti Web



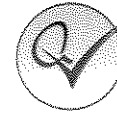
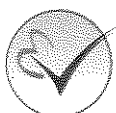
**VISITECH**  
Assistenza Hardware



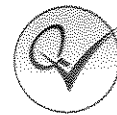
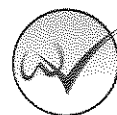
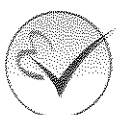
PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA BASE	NOTE
Denominazione dell' offerta	- Diablo Super 20
Banda nominale	Download:20 Megabit/s Upload: 1000 Kilobit/s Banda garantita: 64 kb/s
Indirizzi IP pubblici	Si
Indirizzi IP privati	No
Indirizzi IP assegnati staticamente	No (opzionale)
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	Si
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	N.A.
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	N.A.
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	Nessuna
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio di accesso ad Internet	Nessuna
Disponibilità di meccanismi di Quality of Service	No
Antivirus, firewall	No



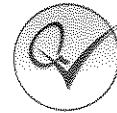
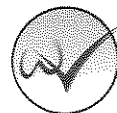
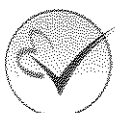
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	Nessuna
Assistenza tecnica	Si, gratuita in caso di primo allacciamento. Viene fornita assistenza tecnica a pagamento sulla postazione personale del Cliente (collegamento da remoto)
Numeri e indirizzi di assistenza	- Tel: 0375833700 - Web: <a href="http://www.visitel.it">http://www.visitel.it</a>
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS, Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, wireless 2G/3G, Wi-Fi, satellitare)	ADSL/ADSL2+ a seconda della disponibilità tecnica
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	No
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	No
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	Si
Idoneità a ricevere servizi video	Si
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Il corrispettivo economico è determinato nell'Offerta Commerciale riportata sul sito <a href="http://www.visitel.it">http://www.visitel.it</a>
*Nelle aree incluse nel Progetto <b>anti digital divide</b> (vedi sul <a href="http://www.alice.it">sito alice.it</a> l'elenco dei comuni con velocità massima fino a 640 Kbps) la velocità nominale di trasmissione è 640 Kbit/s in download e 256 Kbit/s in upload ed il valore della velocità minima di trasmissione in download del Servizio è di 300 Kbit/s.	



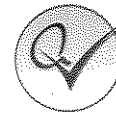
PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA BASE	NOTE
Denominazione dell' offerta	- Enterprise 7
Banda nominale	Download: 7/ Mbps Upload: 512/ Kbps Banda Garantita: 32/ Kbps
Indirizzi IP pubblici	Si
Indirizzi IP privati	No
Indirizzi IP assegnati staticamente	No (opzionale)
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	Si
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	N.A.
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	N.A.
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	Nessuna
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio di accesso ad Internet	Nessuna
Disponibilità di meccanismi di Quality of Service	No
Antivirus, firewall	No



Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	Nessuna
Assistenza tecnica	Si, gratuita in caso di primo allacciamento. Viene fornita assistenza tecnica a pagamento sulla postazione personale del Cliente (collegamento da remoto)
Numeri e indirizzi di assistenza	- Tel: 0375833700 - Web: <a href="http://www.visitel.it">http://www.visitel.it</a>
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS, Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, wireless 2G/3G, Wi-Fi, satellitare)	ADSL/ADSL2+ a seconda della disponibilità tecnica
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	No
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	No
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	Si
Idoneità a ricevere servizi video	Si
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Il corrispettivo economico è determinato nell'Offerta Commerciale riportata sul sito <a href="http://www.visitel.it">http://www.visitel.it</a>
*Nelle aree incluse nel Progetto <b>anti digital divide</b> (vedi sul sito <a href="http://alice.it">alice.it</a> l'elenco dei comuni con velocità massima fino a 640 Kbps) la velocità nominale di trasmissione è 640 Kbit/s in download e 256 Kbit/s in upload ed il valore della velocità minima di trasmissione in download del Servizio è di 300 Kbit/s.	

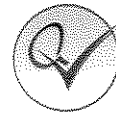
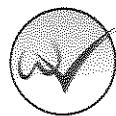
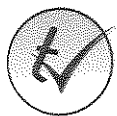
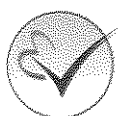


PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA BASE	NOTE
Denominazione dell' offerta	- Enterprise 20
Banda nominale	Download: 20/ Mbps Upload: 1024/ Kbps Banda Garantita: 64/ Kbps
Indirizzi IP pubblici	Si
Indirizzi IP privati	No
Indirizzi IP assegnati staticamente	No (opzionale)
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	Si
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	N.A.
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	N.A.
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	Nessuna
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio di accesso ad Internet	Nessuna
Disponibilità di meccanismi di Quality of Service	No
Antivirus, firewall	No

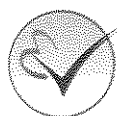




Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	Nessuna
Assistenza tecnica	Si, gratuita in caso di primo allacciamento. Viene fornita assistenza tecnica a pagamento sulla postazione personale del Cliente (collegamento da remoto)
Numeri e indirizzi di assistenza	- Tel: 0375833700 - Web: <a href="http://www.visitel.it">http://www.visitel.it</a>
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS, Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, wireless 2G/3G, Wi-Fi, satellitare)	ADSL/ADSL2+ a seconda della disponibilità tecnica
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	No
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	No
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	Si
Idoneità a ricevere servizi video	Si
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Il corrispettivo economico è determinato nell'Offerta Commerciale riportata sul sito <a href="http://www.visitel.it">http://www.visitel.it</a>
*Nelle aree incluse nel Progetto <b>anti digital divide</b> (vedi sul sito <a href="http://alice.it">alice.it</a> l'elenco dei comuni con velocità massima fino a 640 Kbps) la velocità nominale di trasmissione è 640 Kbit/s in download e 256 Kbit/s in upload ed il valore della velocità minima di trasmissione in download del Servizio è di 300 Kbit/s.	

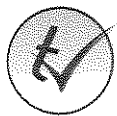


PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA BASE	NOTE
Denominazione dell' offerta	- Enterprise 20 +
Banda nominale	Download: 20/ Mbps Upload: 1024/ Kbps  Banda Garantita: 256/ Kbps
Indirizzi IP pubblici	Si
Indirizzi IP privati	No
Indirizzi IP assegnati staticamente	No (opzionale)
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	Si
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	N.A.
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	N.A.
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	Nessuna
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio di accesso ad Internet	Nessuna
Disponibilità di meccanismi di Quality of Service	No
Antivirus, firewall	No



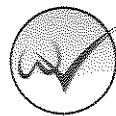
**VISIENERGIA**

Energia Elettrica



**VISITEL**

Telefonia Fissa



**VISIWEB**

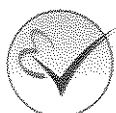
Creazione Siti Web



**VISITECH**

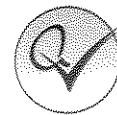
Assistenza Hardware

Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	Nessuna
Assistenza tecnica	Si, gratuita in caso di primo allacciamento. Viene fornita assistenza tecnica a pagamento sulla postazione personale del Cliente (collegamento da remoto)
Numeri e indirizzi di assistenza	- Tel: 0375833700 - Web: <a href="http://www.visitel.it">http://www.visitel.it</a>
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS, Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, wireless 2G/3G, Wi-Fi, satellitare)	ADSL/ADSL2+ a seconda della disponibilità tecnica
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	No
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	No
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	Si
Idoneità a ricevere servizi video	Si
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Il corrispettivo economico è determinato nell'Offerta Commerciale riportata sul sito <a href="http://www.visitel.it">http://www.visitel.it</a>
<p>*Nelle aree incluse nel Progetto <b>anti digital divide</b> (vedi sul sito <a href="http://alice.it">alice.it</a> l'elenco dei comuni con velocità massima fino a 640 Kbps) la velocità nominale di trasmissione è 640 Kbit/s in download e 256 Kbit/s in upload ed il valore della velocità minima di trasmissione in download del Servizio è di 300 Kbit/s.</p>	

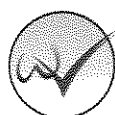




PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA BASE	NOTE
Denominazione dell' offerta	- Mangia Alice
Banda nominale	Download: 7168/ Kbps Upload: 512/ Kbps  Banda Garantita: 20/ Kbps
Indirizzi IP pubblici	Si
Indirizzi IP privati	No
Indirizzi IP assegnati staticamente	No (opzionale)
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	Si
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	N.A.
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	N.A.
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	Nessuna
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio di accesso ad Internet	Nessuna
Disponibilità di meccanismi di Quality of Service	No
Antivirus, firewall	No



Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	Nessuna
Assistenza tecnica	Si, gratuita in caso di primo allacciamento. Viene fornita assistenza tecnica a pagamento sulla postazione personale del Cliente (collegamento da remoto)
Numeri e indirizzi di assistenza	-Tel: 0375833700 - Web: <a href="http://www.visitel.it">http://www.visitel.it</a>
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS, Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, wireless 2G/3G, Wi-Fi, satellitare)	ADSL/ADSL2+ a seconda della disponibilità tecnica
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	No
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	No
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	Si
Idoneità a ricevere servizi video	Si
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Il corrispettivo economico è determinato nell'Offerta Commerciale riportata sul sito <a href="http://www.visitel.it">http://www.visitel.it</a>
*Nelle aree incluse nel Progetto <b>anti digital divide</b> (vedi sul sito <a href="http://alice.it">alice.it</a> l'elenco dei comuni con velocità massima fino a 640 Kbps) la velocità nominale di trasmissione è 640 Kbit/s in download e 256 Kbit/s in upload ed il valore della velocità minima di trasmissione in download del Servizio è di 300 Kbit/s.	



### Servizi di Assistenza clienti di Visitel

Si rileva che il sistema di assistenza clienti di Visitel 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

I periodi di rilevazione dei dati 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

Indicatore	Obiet.	I sem.	II sem.	Anno
Tasso di attesa	15	15	15	15
Tasso di risoluzione dei reclami	90	90	90	90

\* \* \*

La presente relazione fornisce il quadro completo del costante e sempre rinnovato impegno di Visitel nell'erogazione dei servizi di comunicazione elettronica al pubblico in ottemperanza ad i propri titoli autorizzativi. Gli obiettivi prefissati sono sempre di altissimo livello, a dimostrazione del primario interesse dell'operatore nei confronti dei propri clienti.

Questo documento, riepilogativo come voluto dalle norme di riferimento, è integrato dai resoconti periodici, anche pubblicati sul sito dello scrivente operatore con collegamento dalla *home page*, che presentano dati numerici in maggior dettaglio per assicurare la massima trasparenza nei confronti dell'utente e sottolineare l'impegno concorrenziale di Visitel.

Cordiali saluti.

Visitel S.r.l.  
L'Amministratore Unico

