

CENTRATEL S.R.L
Sed. leg.: Via f. Baracca, 46
50127 FIRENZE
C.F e P.IVA 06632990484

Spettabile

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela Consumatori

Centro Direzionale

Isola B5 Torre Francesco

80143 Napoli (NA)

via pec all'indirizzo agcom@cert.agcom.it

Firenze, 13 giugno 2024

Oggetto: Relazione annuale su qualità dei servizi - Anno 2023

Spett.le Autorità,

La scrivente società, Centratel S.r.l. (di seguito "Centratel"), con sede legale in Firenze, via Francesco Baracca 46, 50127, Numero REA FI-643940, Codice Fiscale e P.Iva 06632990484, PEC centratel@pec.it, sito web www.centratel.it, nella persona del legale rappresentante *pro tempore* e Presidente del Consiglio di Amministrazione, Sig. Franco Tocci, trasmette ad ogni effetto di legge e regolamento applicabile ed in costanza del deposito del bilancio annuale di esercizio, la Relazione annuale 2023, prescritta dalla Delibera 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2), della legge 31 luglio 1997, n. 249", avente ad oggetto dati e rendiconti sulla qualità dei servizi offerti nel periodo di riferimento annuale.

*

1. Centratel s.r.l.

Centratel s.r.l. e' un fornitore di servizi Internet Service Provider (ISP) e Reseller, come da dichiarazione di inizio attività depositata il 4 maggio 20216.

A decorrere dal 4 maggio 2017, e' iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) al n. 28992.

DIREZIONE REGIONALE
AGCOM
Via E. Mattei, 102
00144 Roma, Italia
Tel. 06 49991111
www.agcom.it

Centratel fornisce di servizi di comunicazione elettronica, voce e di accesso ad internet, prevalentemente a Utenti Professionisti, così' come definiti dall'art. dell'art. 9, comma 1, lett. c) del D.lgs 6 settembre 2005, n. 2006, recante il "Codice del Consumo", ed includono - a titolo esplicativo e non esaustivo - **imprese, microimprese, piccole imprese**, così' come definite dal Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche (Allegato B alla delibera 307/23/CONS) e **liberi professionisti con partita iva**.

Ad oggi, Centratel ha un totale di 184 clienti, di cui solo 6 residenziali.

Le informazioni sulla trasparenza tariffaria dei servizi erogati da Centratel sono accessibili al seguente link: <https://centratel.it/trasparenza-tariffaria/>

2. Il Quadro Regolamentare

Ai sensi dell'art. 12, comma 6 della delibera 156/23/CONS, per il 2023, Centratel ha utilizzato gli indicatori di cui alle delibere nn. 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP.

La Relazione annuale 2023, quindi, e' stata redatta tenendo conto dei parametri di qualità disposti dall'Agcom per i seguenti servizi:

- Servizi di telefonia 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/CON, Delibera 151/12/CONS, 656/14/CONS); e
- Servizi telefonici di contatto (call center) (Delibera 79/09/CSP), unitamente alle schede riassuntive sui parametri qualitativi relativi ai servizi da noi di cui alle schede qui allegate.

I dati riportati nella Relazione 2023 sono stati rilevati tenendo conto degli indicatori di qualità descritti nelle Delibere citate, laddove applicabili alle attività dello scrivente operatore, specificando per ogni indicatore, quanto segue:

- 1) le misurazioni effettuate;
 - 2) i consuntivi relativi al primo e secondo semestre 2023;
 - 3) i consuntivi relativi all'intero anno 2023;
- 

- 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 <https://centratel.it>

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 del 2023

2.I Servizi

2.1 Servizi di Telefonia Fissa (Delibera 254/04/CSP)

Con riferimento ai servizi voce, Central fornisce le seguenti rilevazioni:

1. Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale:

Definizione dell'indicatore: 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.

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE				
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tST1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tST2 ***** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standardi specifici] ***** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 9:00 13:00 P 14:00 18:00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 8:00 13:00 P 14:00 18:00	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M 9:00 13:00 P 14:00 18:00	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tST1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tST2 ***** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standardi specifici] ***** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 9:00 13:00 P 14:00 18:00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 9:00 14:00 P 14:00 18:00	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M 9:00 14:00 P 14:00 18:00	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		NOTE	35,5	37,25	45	100%	I servizi presi in esame sono molto eterogenei, per tecnologia e tempi di attivazione. I valori si riferiscono alla media dei tempi di attivazione di questi servizi. L'indicatore è calcolato dal momento della sottoscrizione del contratto all'effettiva attivazione del servizio.			

2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Definizione dell'indicatore: 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.

fk

2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento **** [N]							
			na							
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento **** [N]							
			10,5							
	c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento **** [N]						Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS **** [5/16]		
			na							
NOTE										

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Definizione dell'indicatore: Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione IS T1 **** [minuti]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione IS T2 **** [minuti]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) **** [minuti]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione IS T3 **** [N]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì **** [ore]	Orario per prendere gli ordini il sabato **** [ore]	Orario per prendere gli ordini la domenica **** [ore]	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			na	na	na	na				
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione IS T1 **** [minuti]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione IS T2 **** [minuti]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) **** [minuti]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione IS T3 **** [N]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì **** [ore]	Orario per prendere gli ordini il sabato **** [ore]	Orario per prendere gli ordini la domenica **** [ore]	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			172,3	538	130,6	57				
	c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione IS T1 **** [minuti]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione IS T2 **** [minuti]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) **** [minuti]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione IS T3 **** [N]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì **** [ore]	Orario per prendere gli ordini il sabato **** [ore]	Orario per prendere gli ordini la domenica **** [ore]	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		na	na	na	na					
NOTE										

In seguito a miglioramenti della nostra piattaforma, abbiamo migliorato il calcolo di tale indicatore, calcolandolo dal tempo di apertura di una segnalazione di tipo "guasto" alla sua effettiva chiusura. Nei tempi sono compresi i tempi di riparazione di competenza degli altri operatori.

8. Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi

Definizione dell'indicatore: Il periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.

8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Obbligatorio	(servizi di consultazione elenchi)	tempo medio di risposta **** [minuti in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi **** [N]		Metodo di misura s / s	Numero di campioni (sai per metodo s)	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi
			20	20				
NOTE								

10. Fatture contestate

Definizione dell'indicatore: 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.

10 - Fatture contestate	Obbligatorio (FACOLTATIVO per l'anno 2005)	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi e sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami [%]						In caso vengono emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse [%]
		(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che NON forniscono fatturazione per chiamate verso servizi e sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami [%]						
NOTE		Le fatture si riferiscono a servizi aggregati, comprendenti fonia e connettività.							

11. Accuratezza della fatturazione

Definizione dell'indicatore: 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.

11 - Accuratezza della fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate [%]						
		NOTE	Le fatture si riferiscono a servizi aggregati, comprendenti fonia e connettività.						
12 - Tempo di fornitura della Central Pre-Selection	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $T1$ (misura in giorni sider)	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $T2$ (misura in giorni sider)					
		NOTE	Il servizio non è più attivabile.						

2.2 Accesso ad Internet da postazione fissa

Con riferimento ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa, Central evidenzia di aver fatto riferimento a:

■ Indicatori di cui alla delibera 131/06/CONS

Centratel ha raccolto i dati sulla qualità del servizio, in qualità di operatore Internet Service Provider (ISP) autorizzato. Gli indicatori di qualità del servizio sono valutati in conformità agli allegati da 1-5 della delibera 131/06/CSP e degli allegati da 1-5 della delibera 244/08/CSP, come da ultimo modificata con provvedimento del 2014.

1. Tempo di attivazione del servizio: Per l'attivazione del servizio di accesso ad Internet in postazione fissa, Centratel 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.

2. Tasso di malfunzionamento: L'Indicatore definisce 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.

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

4. Tempo di risposta alle chiamate: Definizione dell'indicatore:

- 1) 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;
- 2) 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;
- 3) tempo totale di risposta dell'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 l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

5. Addebiti contestati 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.

Tabella: Indicatori di cui alla delibera 131/06/CONS:



S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	5
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	5
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
				Media	giorni solari	3
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	11
		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	giorni solari	2
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	2
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
				Media	giorni solari	2
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	1
		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	giorni solari	14,75
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	14,75
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
				Media	giorni solari	10,5
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	10
		4) ordini 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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	28,5
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	30
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
				Media	giorni solari	11,5
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	21
5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	na		
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	na		
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	na		
		Media	giorni solari	na		
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	na		
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	na
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	13
S/A	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	ore comprese quelle non lavorative	na
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	na
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	na
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	na
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	157
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	564,75
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	67
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	113
S/A	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	secondi	na
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	na
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	na
		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	secondi	20
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	20
A	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	%	na
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	2
S/A	6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto		na
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	na

f

▪ **Indicatori di qualità di cui alla delibera 244/08/CSP**

Sono riportati nelle tabelle allegate i dati di velocità di trasmissione, di ritardo di trasmissione, e tasso di perdita di pacchetto attinenti alle Offerte “Adsl fino a 10 mega” e “Fibra 30”, rilevanti secondo gli indicatori di qualità prescritti dalla delibera 244/08/CSP e s.m.i:

Tabella “Offerta Adsl fino a 10 mega”:

Offerta ADSL FINO A 10 MEGA					
Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
Velocità di trasmissione dati	downloading	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	9200
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4700
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6900
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	890
	uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	910
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	380
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	740
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	180
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	media del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Media del ritardo	msec	29
			Deviazione standard del ritardo	msec	11,5
Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Probabilità di perdita dei pacchetti PING, misurata tramite la valutazione delle perdite dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING) inviati ai fini della valutazione del ritardo di Trasmissione Dati in una Singola Direzione	%	0,5

Tabella “Offerta Fibra 30”:

N

Offerta Fibra 30					
Denominazione indicatore	servizi cui si applica		Misura	Unità di misura	Valore rilevato
Velocità di trasmissione dati	downloading	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	29000
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	17050
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	26000
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	980
	uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	2800
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2400
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2600
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	310
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s		Rapporto tra le trasmissioni dei dati tramite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuati nel periodo in	%	0
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	media del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Media del ritardo	msec	17
			Deviazione standard del ritardo	msec	10
Tasso di perdita dei pacchetti	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s		Probabilità di perdita dei pacchetti PING, misurata tramite la valutazione delle perdite dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING) inviati ai fini della valutazione del ritardo di Trasmissione Dati in una Singola Direzione	%	0,3

2.3 Servizi telefonici di contatto (call center)

Centratel offre servizi di call center attraverso “operatore umano”. Gli addetti al call center rispondono direttamente alle relative chiamate, senza l'utilizzo di un sistema interattivo di risposta (IVR).

Tabella “Allegato B alla delibera 79/09/CSP”:

Anno di riferimento:	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	2023
		2° SEM.	
		ANNO	
Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta “operatore umano” per presentare un reclamo	secondi	SOLO OPERATORE UMANO
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta “addetto” all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	20
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	20
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	95

f

*

Questo documento è corredato dalle schede riassuntive anche pubblicate 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 qualitativo di Centratel.

Con osservanza,

Centratel s.r.l.

CENTRATEL S.R.L.

Sed. leg.: Via f. Baracca, 46

50127 FIRENZE

C.F e P.IVA 06632990484