

## Relazione annuale ex art. 10, comma 1, lett. b delibera AGCOM 179/03/CSP

Green Telecomunicazioni SpA opera come reseller e nell'erogazione dei servizi si avvale dell'infrastruttura e dei servizi wholesale di operatori terzi regolarmente autorizzati. Di seguito vengono presentati gli indicatori di qualità ed i risultati raggiunti verso gli obiettivi prefissati.

### 1) TELEFONIA VOCALE FISSA (delibera n. 254/04/CSP)

**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 su base mensile, nel medesimo periodo.

	Obiettivi 2016	Consuntivi 2016
servizi indiretti in modalità CPS	0,03%	0,06%

**Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:** tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Servizi indiretti in modalità CPS

Percentile	Obiettivi 2016	Consuntivi 2016
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	20 ore	21
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	23 ore	22
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	-	96

**Tempi di risposta dei servizi tramite operatore:** 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.

	Obiettivi 2016	Consuntivi 2016
Tempo medio di risposta	18 secondi	18 secondi
Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	93,00%	88,00%

## Relazione annuale ex art. 10, comma 1, lett. b delibera AGCOM 179/03/CSP

**Fatture contestate:** 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.

	Obiettivi 2016	Consuntivi 2016
Percentuale di fatturazione per cui l'utente ha avanzato dei reclami	0,1%	0,40%

**Accuratezza della fatturazione:** 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.

	Obiettivi 2016	Consuntivi 2016
Percentuale di fatturazione contestate che sono risultate errate	0,09%	0,50%

**Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection:** tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso

Servizi indiretti i CPS

Percentile	Obiettivi 2016	Consuntivi 2016
Percentile 95% del tempo di fornitura	7 giorni	12 giorni
Percentile 99% del tempo di fornitura	18 giorni	20 giorni

### 2) TELEFONIA VOCALE MOBILE (delibera n. 154/12/CONS)

**Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di consultazione elenchi:** periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore o equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.

	Obiettivi 2016	Consuntivi 2016
Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	18 secondi	22 secondi
Percentuale delle chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	93,00%	82,00%

## Relazione annuale ex art. 10, comma 1, lett. b delibera AGCOM 179/03/CSP

**Reclami sugli addebiti:** Servizi post-pagati : percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo

	Obiettivi 2016	Consuntivi 2016
Rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo	0,30%	0,80%

**Accuratezza della fatturazione:** 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.

	Obiettivi 2016	Consuntivi 2016
Rapporto 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.	0,20%	0,20%

**Tempo di attivazione del servizio voce:** Tempo che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Percentile	Obiettivi 2016	Consuntivi 2016
Percentile 95% del tempo di fornitura	52	135 minuti
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99,00%	95,00%

### Accessibilità al servizio

	Obiettivi 2016	Consuntivi 2016
Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	98,80%	98%

## Relazione annuale ex art. 10, comma 1, lett. b delibera AGCOM 179/03/CSP

Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	99,00%	98,00%
percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste. (indicatore combinato GSM-UMTS)	99,00%	99%

### Probabilità di mantenimento della connessione voce

Percentile	Obiettivi 2016	Consuntivi 2016
Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	98,00%	97,00%
percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	98,00%	96,00%
percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.	98,00%	97,00%

### Probabilità di trasferimento degli sms al centro sms:

	Obiettivi 2016	Consuntivi 2016
Percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi	99,00%	99,00%

## Relazione annuale ex art. 10, comma 1, lett. b delibera AGCOM 179/03/CSP

pervenuti al SMS-C		
--------------------	--	--

### Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM

	Obiettivi 2016	Consuntivi 2016
Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore andate a buon fine.	99,20%	94,00%

### 3) ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (delibera n. 131/06/CSP)

**Tempo di attivazione del servizio:** 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.

	Obiettivi 2016	Consuntivi 2016
Percentile 95% del tempo di fornitura	100 giorni solari	107 giorni solari
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto	92%	89%
Media	40 giorni solari	52 giorni solari

**Tasso di malfunzionamento:** 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.

	Obiettivi 2016	Consuntivi 2016
Servizi forniti utilizzando servizi wholesale	10,00%	13,00%

**Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:** Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

## Relazione annuale ex art. 10, comma 1, lett. b delibera AGCOM 179/03/CSP

Servizi forniti utilizzando servizi wholesale	Obiettivi 2016	Consuntivi 2016
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	5 ore lavorative	12 ore comprese quelle non lavorative
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	12 ore lavorative	17 ore comprese quelle non lavorative
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	93,00%	90,00%
Tempo medio di riparazione	3,5 ore lavorative	10 ore comprese quelle non lavorative

**Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti:** 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.

	Obiettivi 2016	Consuntivi 2016
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	55 secondi	48 secondi
Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	25 secondi	37 secondi tempo medio
Tempo totale di risposta dell'operatore umano	80 secondi	70
Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	30,00%	28,00%

**Addebiti contestati:** 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.

	Obiettivi 2016	Consuntivi 2016
Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	0,20%	0,30%