

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

2013

Green ICN 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 2013	Consuntivi 2013
servizi indiretti in modalità CPS	1,2%	0,04%

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 2013	Consuntivi 2013
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore	23
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	120 ore	26
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	ND	90

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 2013	Consuntivi 2013
Tempo medio di risposta	15 secondi	18 secondi
Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	80%	89%

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 2013	Consuntivi 2013
Percentuale di fatturazione per cui l'utente ha avanzato dei reclami	4%	0,24%

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 2013	Consuntivi 2013
Percentuale di fatturazione contestate che sono risultate errate	0,5%	0,95%

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 2013	Consuntivi 2013
Percentile 95% del tempo di fornitura	10 giorni	10 giorni
Percentile 99% del tempo di fornitura	20 giorni	38 giorni

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

2013

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 2013	Consuntivi 2013
Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	40 secondi	8 secondi
Percentuale delle chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	65%	88%

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 2013	Consuntivi 2013
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	4%	0,30%

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 2013	Consuntivi 2013
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	2%	0,1%

AGCOM 179/03/CSP

periodo.		
----------	--	--

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 2013	Consuntivi 2013
Percentile 95% del tempo di fornitura	12 ore	86 minuti
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	98%	98,6%

Accessibilità al servizio

	Obiettivi 2013	Consuntivi 2013
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%	99,38%
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.	97%	99,31%
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)	97%	99,43%

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

2013

Probabilita' di mantenimento della connessione voce

Percentile	Obiettivi 2013	Consuntivi 2013
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%	99,04%
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.	97,5%	99,4%
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%	99,08%

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

2013
Probabilità di trasferimento degli sms al centro sms:

	Obiettivi 2013	Consuntivi 2013
Percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMS-C	98%	99,9%

Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM

	Obiettivi 2013	Consuntivi 2013
Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore andate a buon fine.	97%	99,4%

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 2013	Consuntivi 2013
Percentile 95% del tempo di fornitura	104 giorni solari	125 giorni solari
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto	86%	89%
Media	105 giorni solari	44 giorni solari

AGCOM 179/03/CSP

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 2013	Consuntivi 2013
Servizi forniti utilizzando servizi wholesale	17%	14,4%

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

Servizi forniti utilizzando servizi wholesale	Obiettivi 2013	Consuntivi 2013
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	9 ore	6 ore comprese quelle non lavorative
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	17 ore	16,2 ore
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92%	92%
Tempo medio di riparazione	15 ore lavorative	4 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 2013	Consuntivi 2013
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	60 secondi	70 secondi

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

2013

Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	106 secondi	52 secondi tempo medio
Tempo totale di risposta dell'operatore umano	115 secondi	N.D.
Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	65%	64%

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 2013	Consuntivi 2013
Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	1%	0,4%