

OPERATORE:	Green telecomunicazioni S.p.a.	1° SEM.	
Anno di riferimento:	2014	2° SEM.	
Periodo di rilevazione dei dati:		ANNO Intero	x

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	123	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	198	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90	
			Media	giorni solari	46	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.D.	
			Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	100	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	180	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	88	
			Media	giorni solari	46	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.D.	
			Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	110	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	100	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	78	
			Media	giorni solari	48	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.D.	
			Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.D.	
servizi di accesso a Internet a banda larga	Media	giorni solari	N.D.			
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.D.			
	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.			
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.D.			
	Media	giorni solari	N.D.			
servizi di accesso a Internet a banda larga	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.D.			
	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.			
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.D.			
	Media	giorni solari	N.D.			
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.D.			
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	N.D.	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	12,8	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	N.D.	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	N.D.	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N.D.	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	N.D.	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	8	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	19	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	93	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	5	
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Media pesata	secondi	45
			2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	56
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	61	
		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	84
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	25	
A	5 - Addebiti contestati	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	N.D.	
			Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,37	
S/A	6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto		N.D.	
			Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	N.D.	
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto	7Mbps/256kbps 7 Mbps/832 kbps		
			Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	N.D.	
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	N.D.	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	N.D.	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	N.D.	
			Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	N.D.	
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	N.D.	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	N.D.	
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	N.D.				
S/A	8 - Ritardo trasmissione dati (allegato 3 alla delibera 244/08/CSP, così come modificata dalle delibere 400/10/CONS e 151/12/CONS. Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING).	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	ritardo massimo	msec	N.D.	
S/A	9 - Tasso di perdita dei pacchetti (allegato 3 alla delibera 244/08/CSP, così come modificata dalle delibere 400/10/CONS e 151/12/CONS)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	probabilità di perdita dei pacchetti	%	N.D.	

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna denominazione di tipologia di contratto

(2) Possono essere aggiunti stessi gruppi in funzione delle tipologie di contratto

Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP e la norma tecnica ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-10)