

| | |
|------------|--------------------------------|
| OPERATORE: | Green Telecomunicazioni S.p.A. |
|------------|--------------------------------|

| | |
|----------------------------------|------------------------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | Dal 01/07/2016 al 31/12/2016 |
|----------------------------------|------------------------------|

| 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 t≤T1 ***** [misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** [misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [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 | | Orario per prendere gli ordini il sabato | | Orario per prendere gli ordini la domenica | | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
| | | M | | | | | | | | | | | |
| | P | | | | | | | | | | | | |
| | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ***** [misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** [misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [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 | | Orario per prendere gli ordini il sabato | | Orario per prendere gli ordini la domenica | | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | |
| M | | | | | | | | | | | | | |
| P | | | | | | | | | | | | | |
| NOTE | | | | | | | | | | | | | |
| 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Obbligatorio | a) (servizio diretto con proprie strutture) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | | | | | | |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | | | | | | |
| | | c) (servizio indiretto in modalità CPS) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No] | | | | | |
| | | | 0,50% | | | | si | | | | | | |
| NOTE | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|------------|--------------------------------|
| OPERATORE: | Green Telecomunicazioni S.p.A. |
|------------|--------------------------------|

| | |
|----------------------------------|------------------------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | Dal 01/07/2016 al 31/12/2016 |
|----------------------------------|------------------------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|---|---|---|---|--|--|
| 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 $\leq T1$ ***** [misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$ ***** [misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $\leq T3$ ***** [%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine | Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine | Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | |
| | | | M | | | M | | | M | | |
| | | P | | | P | | | P | | | |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T1$ ***** [misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$ ***** [misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $\leq T3$ ***** [%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine | Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine | Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | |
| | | | M | | | M | | | M | | |
| | | P | | | P | | | P | | | |
| | c) (servizio indiretto in modalità CPS) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T1$ ***** [misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$ ***** [misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $\leq T3$ ***** [%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine | Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine | Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | | |
| | | M | 8:30 | 13:00 | M | | | M | | | |
| | P | 13:30 | 18:30 | P | | | P | | | | |
| | NOTE | | | | | | | | | | |
| 4 - Percentuale di chiamate a vuoto | FACOLTATIVO | a) (servizio diretto con proprie strutture) | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] | | | | Metodo di misura a / b / c / d | Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata | | |
| | | | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] | | | | Metodo di misura a / b / c / d | Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata | | |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] | | | | Metodo di misura a / b / c / d | Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata | | |
| | | | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] | | | | Metodo di misura a / b / c / d | Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata | | |
| | | c) (servizio indiretto) | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] | | | | Metodo di misura a / b / c / d | Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata | | |
| | | | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] | | | | Metodo di misura a / b / c / d | Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata | | |
| | NOTE | | | | | | | | | | |

| | |
|------------|--------------------------------|
| OPERATORE: | Green Telecomunicazioni S.p.A. |
|------------|--------------------------------|

| | |
|----------------------------------|------------------------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | Dal 01/07/2016 al 31/12/2016 |
|----------------------------------|------------------------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | |
|---|--------------|---|---|--|--|--------------------------|--------------------------------|--|---|--|
| 5 - Tempo di instaurazione della chiamata | FACOLTATIVO | a) (servizio diretto con proprie strutture) | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ ***** [misura in secondi] | | | Metodo di misura a / b / c / d | Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata | |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ ***** [misura in secondi] | | | Metodo di misura a / b / c / d | Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata | |
| | | c) (servizio indiretto) | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ ***** [misura in secondi] | | | Metodo di misura a / b / c / d | Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata | |
| | NOTE | | | | | | | | | |
| 6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore | Obbligatorio | (servizi diretti ed indiretti) | tempo medio di risposta ***** [misura in secondi] | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%] | | | Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b) | | |
| | | | 30 | 75 | | | | | | |
| NOTE | | | | | | | | | | |
| 7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore | FACOLTATIVO | (servizi diretti ed indiretti) | tempo medio di risposta ***** [misura in secondi] | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%] | | | Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b) | | |
| | | | | | | | | | | |
| NOTE | | | | | | | | | | |

| | |
|------------|--------------------------------|
| OPERATORE: | Green Telecomunicazioni S.p.A. |
|------------|--------------------------------|

| | |
|----------------------------------|------------------------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | Dal 01/07/2016 al 31/12/2016 |
|----------------------------------|------------------------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | |
|--|--|--|---|---|--|--------------------------|--|--|---|--|
| 8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi | Obbligatorio | (servizi di consultazione elenchi) | tempo medio di risposta ***** [misura in secondi] | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%] | | | Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b) | Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi | |
| | | | ND | ND | | | | | | |
| NOTE | | | | | | | | | | |
| 9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio | Obbligatorio | (telefonia pubblica) | Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%] | | | | Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b) | | |
| | | | 0 | | | | | 0 | | |
| NOTE | | | | | | | | | | |
| 10 - Fatture contestate | Obbligatorio - (FACOLTATIVO per l'anno 2005) | (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a 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 vengano 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 ***** [%] | | | |
| | | | 0,8 | | | | N.D. | | | |
| | | (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che NON forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a 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 vengano 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 ***** [%] | | |
| NOTE | | | | | | | | | | |

| | |
|------------|--------------------------------|
| OPERATORE: | Green Telecomunicazioni S.p.A. |
|------------|--------------------------------|

| | |
|----------------------------------|------------------------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | Dal 01/07/2016 al 31/12/2016 |
|----------------------------------|------------------------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | |
|---|--------------|--------------------------------|---|---|--|--------------------------|--|--|--|--|
| 11 - Accuratezza della fatturazione | Obbligatorio | (servizi diretti ed indiretti) | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] | | | | | | | |
| | | | 0,4 | | | | | | | |
| NOTE | | | | | | | | | | |
| 12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection | Obbligatorio | (servizi indiretti in CPS) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ***** [misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** [misura in giorni solari] | | | | | | |
| | | | 9 | 16 | | | | | | |
| NOTE | | | | | | | | | | |

Legenda

- Le caselle da riempire sono quelle con lo sfondo giallo (per le misure e le relative indicazioni obbligatorie) e quelli con sfondo celeste (per eventuali note)

- Gli orari richiesti devono essere forniti nel formato ora e minuti separati da un punto **[hh.mm]** come nell'esempio che segue:

Nel caso di orario continuato, l'ora di *fine* orario della **mattina** coincide con l'ora di *inizio* orario del **pomeriggio**.

| | | | |
|-------------------|---|---------------|-------------|
| | | inizio orario | fine orario |
| | | ↓ | ↓ |
| | | inizio | fine |
| mattina | → | M | 9:30 13:00 |
| pomeriggio | → | P | 14:00 17:30 |

NB. Il presente modello ha carattere provvisorio. Eventuali proposte migliorative possono essere inviate all'indirizzo di posta elettronica