

## 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)

#### Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale:

	Obiettivi 2020	Consuntivi 2020
Servizi diretti con strutture di altri operatori: percentile 95%	18	28 giorni
Servizi diretti con strutture di altri operatori: percentile 99%	-	30 giorni
Percentuale di casi in cui il tempo di allacciamento è inferiore al tempo massimo contrattualmente previsto	-	85,00%

**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 2020	Consuntivi 2020
Servizi diretti con strutture di altri operatori	0,6	0,4
servizi indiretti in modalità CPS	0,4%	0,36%

**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 2020	Consuntivi 2020
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	17 ore	29 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	20 ore	30 ore

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

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	-	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 2020	Consuntivi 2020
Tempo medio di risposta	27 secondi	60 secondi
Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	65,00%	44,00%

**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 2020	Consuntivi 2020
Percentuale di fatturazione per cui l'utente ha avanzato dei reclami	0,50%	0,90%

**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 2020	Consuntivi 2020
Percentuale di fatturazione contestate che sono risultate errate	0,40%	0,80%

**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 in CPS

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

Percentile	Obiettivi 2020	Consuntivi 2020
Percentile 95% del tempo di fornitura	10 giorni	20 giorni
Percentile 99% del tempo di fornitura	14 giorni	23 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 2020	Consuntivi 2020
Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	23 secondi	68 secondi
Percentuale delle chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	75,00%	19,00%

**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 2020	Consuntivi 2020
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	0,20%	1,20%

**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 2020	Consuntivi 2020
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%	0.5%

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

**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 2020	Consuntivi 2020
Percentile 95% del tempo di fornitura	46 ore	1500 minuti
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	92,00%	93,00%

### Accessibilità al servizio

	Obiettivi 2020	Consuntivi 2020
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.	97,00%	91,00%
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.	98,00%	92,00%
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)	98,00%	92,00%

### Probabilità di mantenimento della connessione voce

Percentile	Obiettivi 2020	Consuntivi 2020
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.	97,00%	91,00%

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

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.	97,00%	92,00%
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.	97,00%	93,00%

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

	Obiettivi 2020	Consuntivi 2020
Percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMS-C	99,00%	99,00%

### Tempo medio di consegna sms

	Obiettivi 2020	Consuntivi 2020
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	21 secondi	30 secondi

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

	Obiettivi 2020	Consuntivi 2020
Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore andate a buon fine.	98,00%	91,00%

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

## Relazione annuale ex art. 10, comma 1, lett. b delibera AGCOM 179/03/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 2020	Consuntivi 2020
Percentile 95% del tempo di fornitura	91 giorni solari	92 giorni solari
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto	93,00%	94,00%
Media	82 giorni solari	75 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 2020	Consuntivi 2020
Servizi forniti utilizzando servizi wholesale	7,00%	16,00%

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

<b>Servizi forniti utilizzando servizi wholesale</b>	Obiettivi 2020	Consuntivi 2020
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	9 ore lavorative	21 ore comprese quelle non lavorative
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 13 ore lavorative	15 ore comprese quelle non lavorative	
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,00%	90,00%
Tempo medio di riparazione	8 ore lavorative	24 ore comprese quelle non lavorative

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

**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 2020	Consuntivi 2020
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	35 secondi	50 secondi
Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	28 secondi	45 secondi tempo medio
Tempo totale di risposta dell'operatore umano	63 secondi	95
Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	40,00%	18,00%

**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 2020	Consuntivi 2020
Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	0,40%	0,60%