

OPERATORE: **Green Telecomunicazioni S.p.A.**

Anno di riferimento:	<b>2020</b>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	x
			ANNO Intero	

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	92
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	96
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95
			Media	giorni solari	80
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.D.
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	98
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	97
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	89
			Media	giorni solari	102
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.D.
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	98
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	95
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	92
			Media	giorni solari	110
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.D.
		servizi di accesso a Internet a banda larga	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.
servizi di accesso a Internet a banda larga	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	%	15
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	12
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	8
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	91
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	10

OPERATORE:	Green Telecomunicazioni S.p.A.		
Anno di riferimento:	2020	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.
			2° SEM.
			ANNO Intero
			x

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato		
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	40	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	10	
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	76	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	22	
A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	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.	
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,9	
S/A	6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	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)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto		N.D.	
				a) downloading	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.
				b) uploading	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
S/A	9 - tasso di perdita dei pacchetti (allegato 4 alla delibera 244/08/CSP, così come modificata dalle	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati.	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)