

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

Anno di riferimento:	2021	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	x
			2° SEM.	
			ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato		
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	87	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	92	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95	
				Media	giorni solari	84	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.D.	
			2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a banda larga a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	95
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	94	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90	
				Media	giorni solari	95	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.D.	
			3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a banda larga a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	94
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	92	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	93	
				Media	giorni solari	96	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.D.	
			4) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea	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.	
	5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	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)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	N.D.	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	14	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	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.	
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	14	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	9	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	92	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	11	

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

Anno di riferimento:	2021	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	x
			2° SEM.	
			ANNO Intero	

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	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	45	
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	38	
		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	15	
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	75	
A	5 - Addebiti contestati	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	20	
			Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	N.D.	
A	5 - Addebiti contestati	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	%	0,8	
			Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	N.D.	
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 delle tipologie di contratto		N.D.	
			Tipologie di contratto			
			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	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	ritardo massimo	msec	N.D.	
S/A	9 - tasso di perdita dei pacchetti (allegato 4 alla delibera 244/08/CSP, così come modificata dalle	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)