

OPERATORE:	Green Telecomunicazioni S.p.a.		
	1° SEM.		
Anno di riferimento:	2021	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.
			ANNO Intero
			x

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	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	92	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	94	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	94	
			Media	giorni solari	75	
			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	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	95	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	96	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90	
			Media	giorni solari	92	
			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	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	97	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	94	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	91	
			Media	giorni solari	95	
			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 telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet	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	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)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	N.D.
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	16
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.
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	N.D.
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N.D.
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	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	21
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	15
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	50
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	45
S/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	%	0,6
			servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto		N.D.
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	Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	N.D.
			servizi di accesso a Internet a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto	7Mbps/256kbps 7 Mbps/832 kbps	
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	servizi di accesso a Internet a banda stretta	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 4 alla delibera 244/08/CSP così come modificata dalle delibere 400/10/CONS e 151/12/CONS)	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)