SEGNOVERDE

Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione elettronica mobili e personali e di quelli relativi all'assistenza clienti "Segnoverde Mobile" forniti da Segnoverde S.p.a. unipersonale

ANNO 2025

Il presente documento illustra gli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione elettronica mobili e personali "Segnoverde Mobile" forniti da Segnoverde S.p.a. unipersonale., ai sensi e per gli effetti della rilevante disciplina regolamentare dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni sulla qualità dei servizi mobili di comunicazione elettronica e dei servizi di assistenza clienti.

Relativamente a ciascun indicatore sono indicati i seguenti dati:

a. le misurazioni effettuate;

b. i consuntivi relativi al 1° ed al 2° semestre (per gli indicatori per i quali sono previsti anche i consuntivi semestrali) ed all'anno 2025;

c. la definizione dell'indicatore;

d. le note esplicative delle modalità con cui sono effettuate le misurazioni;

e. i periodi di rilevazione;

f. il/i sistemi informativo/i da cui sono ottenuti i dati;

g. la struttura aziendale che cura le misurazioni.

Ai fini della presente relazione, si precisa che Segnoverde S.p.A. unipersonale ha avviato l'attività nel settore delle telecomunicazioni a decorrere dal 1° ottobre 2025. Conseguentemente, la presente relazione annuale è riferita esclusivamente al periodo 1° ottobre 2025 - 31 dicembre 2025, non essendo stata svolta attività nel settore nel periodo precedente.

1. TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VOCE

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° semestre 2025 (dal 01/01/2025 al 30/06/2025)	Consuntivo 2° semestre 2025 (dal 01/07/2025 al 31/12/2025)	Consuntivo anno 2025 (dal 01/01/2025 al 31/12/2025)
Tempo di attivazione del servizio voce	Percentile 95% del tempo di fornitura (servizio pre-pagato)	14 min.	n.a*	1 ora 48 min 36 sec	1 ora 48 min 36 sec
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (servizio pre-pagato)	100%	n.a.*	100%	100%

Tempo di attivazione del servizio voce: il tempo, misurato in minuti, 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.

Note:

- gli ordini validi considerati sono quelli ricevuti dai Punti Vendita Segnoverde abilitati e quelli attivati tramite il servizio di consegna a domicilio;
- sono esclusi gli ordini relativi alla MNP;
- le misure inerenti al "95° percentile del tempo di fornitura" sono state effettuate su tutti i tempi di attivazione acquisiti;
- il tempo necessario ad effettuare il cambiamento di stato delle utenze sulla Rete è stato calcolato come richiesto dalla normativa applicabile;
- le misure inerenti alla "Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto" sono state ottenute come percentuale sul totale dei tempi di attivazione servizio voce, che risultano inferiori al massimo contrattualmente previsto (24 ore). Se gli ordini vengono differiti (per disservizio o malfunzionamento dei sistemi informativi coinvolti) i tempi di riproposizione dell'attivazione non sono conteggiati nel presente indicatore.

Periodi di rilevazione:

- 1° semestre: dal 01/01/2025 al 30/06/2025*.
- 2° semestre: dal 01/07/2025 al 31/12/2025.
- Annuale: dal 01/01/2025 al 31/12/2025.

Sistema informativo di rilevazione: CRM Segnoverde Mobile.

Struttura aziendale che cura le misurazioni: Segnoverde Mobile/Dipartimento Tecnico.

***Nota:** Segnoverde S.p.A. unipersonale ha avviato l'attività nel settore delle telecomunicazioni il 1° ottobre 2025.

2. TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° semestre 2025 (dal 01/01/2025 al 30/06/2025)	Consuntivo 2° semestre 2025 (dal 01/07/2025 al 31/12/2025)	Consuntivo anno 2025 (dal 01/01/2025 al 31/12/2025)
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Definizione 1: Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	70 sec	n.a*	54 sec	54 sec
	Definizione 2: -Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti.	45 sec	n.a.*	9	9
	-Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	55%	n.a.*	95%	95%

Definizione 1): l'intervallo di tempo tra il momento in cui (completata correttamente da parte dell'utente chiamante la selezione del numero di assistenza) la chiamata instradata dalla rete giunge al call center e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore. La misurazione è effettuata nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR (sono presi quindi i tempi di ascolto per intero dei messaggi prima di giungere all'opzione di parlare con l'operatore).

Definizione 2): l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata (all'interno dell'IVR) dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con l'operatore e l'istante in cui l'operatore risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Note:

- i valori misurati tengono conto delle chiamate pervenute ai servizi di assistenza clienti di Segnoverde Mobile attraverso la seguente numerazione: 4010070.
- Nella definizione 1):
  - non sono inclusi i tempi di instradamento della chiamata sulla Rete;
  - se nel periodo di riferimento l'IVR cambia una o più volte, la misura è data dalla media dei tempi minimi di navigazione dei diversi IVR ponderata sulla base dei numeri di chiamate che sono giunte nei diversi periodi.
- Nella definizione 2):
  - le rilevazioni sono censuarie, prendendo in considerazione tutte le chiamate che ricevono risposta da parte di un operatore nel periodo di rilevazione;
  - sono inclusi i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore. Non sono invece inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente).

Periodi di rilevazione:

- 1° semestre: dal 01/01/2025 al 30/06/2025*.
- 2° semestre: dal 01/07/2025 al 31/12/2025.
- Annuale: dal 01/01/2025 al 31/12/2025.

Sistema informativo di rilevazione: BSS e CTI Segnoverde Mobile

Struttura aziendale che cura le misurazioni: Segnoverde Mobile/ Dipartimento Tecnico.

***Nota:** Segnoverde S.p.A. unipersonale ha avviato l'attività nel settore delle telecomunicazioni il 1° ottobre 2025.

3. TASSO DI RISOLUZIONE DEI RECLAMI

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° semestre 2025 (dal 01/01/2025 al 30/06/2025)	Consuntivo 2° semestre 2025 (dal 01/07/2025 al 31/12/2025)	Consuntivo anno 2025 (dal 01/01/2025 al 31/12/2025)
Tasso di risoluzione dei reclami	Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	93%	n.a*	100%	100%

T**asso di risoluzione dei reclami:** percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza.

Note:

- il sistema di rilevazione consente di includere tutte le casistiche di reclami per addebiti pervenuti (a prescindere dalla loro fondatezza o meno), inclusi i reclami di addebiti per roaming e quelli relativi ad addebiti per servizi aggiuntivi/a sovrapprezzo;
- per SIM attiva si intende una SIM che permette l'accesso ai servizi mobili offerti da Segnoverde Mobile.

Periodi di rilevazione:

- 1° semestre: dal 01/01/2025 al 30/06/2025*.
- 2° semestre: dal 01/07/2025 al 31/12/2025.
- Annuale: dal 01/01/2025 al 31/12/2025.

Sistema informativo di rilevazione: CRM Segnoverde Mobile

Struttura aziendale che cura le misurazioni: Segnoverde Mobile/Customer Care

***Nota:** Segnoverde S.p.A. unipersonale ha avviato l'attività nel settore delle telecomunicazioni il 1° ottobre 2025.

4. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO VOCE

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° semestre 2025 (dal 01/01/2025 al 30/06/2025)	Consuntivo 2° semestre 2025 (dal 01/07/2025 al 31/12/2025)	Consuntivo anno 2025 (dal 01/01/2025 al 31/12/2025)
Accessibilità al servizio Voce	Definizione 1: 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.	98,5%	n.a*	99,71%	99,72%
	Definizione 2: Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete LTE che sono andate a buon fine rispetto al totale	99,5%	n.a.*	99,85%	99,85%
	Definizione 3: Percentuale, rilevata sulla totalità di richieste di instaurazione di una connessione voce andate a buon fine rispetto al totale	99%	n.a.*	99,93%	99,93%

Note:

- le rilevazioni sono censuarie;
- i dati sono stati rilevati per ogni cella di Rete separatamente per i servizi disponibili;
- i dati sono stati rilevati h24 per il periodo di riferimento;
- la copertura della rete deve esserci sia per le chiamate originate sia per le chiamate terminate;
- una chiamata originata o terminata da un terminale, in condizione di display indicante la presenza di copertura, è soddisfatta dalla rete quando il canale è messo a disposizione dalla rete dell'operatore.

Periodi di rilevazione:

- 1° semestre: dal 01/01/2025 al 30/06/2025*.
- 2° semestre: dal 01/07/2025 al 31/12/2025.
- Annuale: dal 01/01/2025 al 31/12/2025.

Sistema informativo di rilevazione: n.a.

Struttura aziendale che cura le misurazioni: Operatore Mobile di Rete di Accesso

***Nota:** Segnoverde S.p.A. unipersonale ha avviato l'attività nel settore delle telecomunicazioni il 1° ottobre 2025.

5. PROBABILITÀ DI MANTENIMENTO DELLA CONNESSIONE VOCE

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° semestre 2025 (dal 01/01/2025 al 30/06/2025)	Consuntivo 2° semestre 2025 (dal 01/07/2025 al 31/12/2025)	Consuntivo anno 2025 (dal 01/01/2025 al 31/12/2025)
Probabilità di mantenimento della connessione voce	Definizione 1: Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate dopo l'instaurazione della chiamata rispetto al numero totale delle chiamate	98%	n.a*	99,71%	99,71%
	Definizione 2: percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE e terminate rispetto al numero totale delle chiamate	99,1%	n.a.*	99,85%	99,85%
	Definizione 3: percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo	99%	n.a.*	99,93%	99,93%

Note:

- la rilevazione è censuaria;
- i dati sono stati rilevati per ogni cella di rete;
- i dati sono stati rilevati h24 tutti i giorni per il periodo di riferimento.

Periodi di rilevazione:

- 1° semestre: dal 01/01/2025 al 30/06/2025*.
- 2° semestre: dal 01/07/2025 al 31/12/2025.
- Annuale: dal 01/01/2025 al 31/12/2025.

Sistema informativo di rilevazione: n.a.

Struttura aziendale che cura le misurazioni: Operatore Mobile di Rete di Accesso.

***Nota:** Segnoverde S.p.A. unipersonale ha avviato l'attività nel settore delle telecomunicazioni il 1° ottobre 2025.

6. RECLAMI SUGLI ADDEBITI

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° semestre 2025 (dal 01/01/2025 al 30/06/2025)	Consuntivo 2° semestre 2025 (dal 01/07/2025 al 31/12/2025)	Consuntivo anno 2025 (dal 01/01/2025 al 31/12/2025)
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo	1,2%	n.a*	0%	0%

Note:

- la rilevazione è censuaria;
- i dati sono stati rilevati per tutti i reclami;
- i dati semestrali risentono di una anomalia tecnica, poi eliminata, dovuta all' aggiornamento del sistema informativo in uso alla funzione di assistenza clienti. Il dato annuale è corretto.

Sistema informativo di rilevazione: CRM Segnoverde Mobile.

Struttura aziendale che cura le misurazioni: Segnoverde Mobile/Customer Care.

***Nota:** Segnoverde S.p.A. unipersonale ha avviato l'attività nel settore delle telecomunicazioni il 1° ottobre 2025.