

## RELAZIONE SUI PARAMETRI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2021

In ottemperanza alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nn. 179/03/CSP, 131/06/CSP e 79/09/CSP, Iren Mercato S.p.A. pubblica la relazione relativa agli standard di qualità per l'anno 2020.

### 1. SERVIZIO INTERNET

1.1 Tempo di attivazione del servizio: con tale indicatore si intende il 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:
  - Percentile 95% del tempo di fornitura: 30 giorni
  - Percentile 99% del tempo di fornitura: 60 giorni
  - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 99%
  - Tempo medio di attivazione: 30 giorni
- Risultati:
  - Percentile 95% del tempo di fornitura: 28 giorni
  - Percentile 99% del tempo di fornitura: 44 giorni
  - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 99,76%
  - Tempo medio di attivazione: 13,6 giorni

1.2 Tasso di malfunzionamento: con tale indicatore si intende il 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:
  - Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti LTE: 20%
- Risultati:
  - Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti LTE: 2,29%

1.3 Tempi di riparazione del malfunzionamento: con tale indicatore si intende il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

- Obiettivi:

- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 160 ore
- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 240 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 95%
- Tempo medio di riparazione: 160 ore

• **Risultati:**

- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 36 ore
- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 116 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 98,64%
- Tempo medio di riparazione: 27 ore

1.4 Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta “operatore umano”: si intende l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano.

• **Obiettivi:**

- Tempo minimo di navigazione: 70 secondi

• **Risultati**

- Tempo minimo di navigazione: 36 secondi

1.5 Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano: si intende l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta “operatore” all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto

• **Obiettivi:**

- Tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano: 70 secondi
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 45%

• **Risultati**

- Tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano: 26,9 secondi
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 67,4%

1.6 Addebiti contestati: con tale indicatore si intende la 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.



**Iren Mercato S.p.A.**  
www.irenlucegas.it  
irenmercato@pec.gruppoiren.it  
Capitale Sociale Euro 61.356.220,00 i.v.  
Registro Imprese di Genova,  
C.F. 01178580997 - REA 390320

Società partecipante al Gruppo IVA Iren  
Partita IVA del Gruppo 02863660359  
Società sottoposta a direzione e coordinamento  
dell'unico socio Iren S.p.A. - C.F. 07129470014

**Sede Legale e Direzione**  
Via SS. Giacomo e Filippo, 7  
16122 Genova  
Tel. +39 010 558 115  
Fax +39 010 5586 348

- **Obiettivi:**
  - Rapporto tra il numero di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 10%
- **Risultati:**
  - Rapporto tra il numero di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 12,9 %