

## OBIETTIVI QUALITÀ 2022 IREN CASA ONLINE

Indicatore	Unità di misura	Misura	Limiti di applicabilità
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	Percentile 95% del tempo di fornitura	30 giorni	
	Percentile 99% del tempo di fornitura	60 giorni	
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%	
	Tempo medio di attivazione del servizio	30 giorni	
	Tempo massimo di attivazione del servizio	60 giorni	
<b>Tasso di malfunzionamento</b>	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi Iren attivi	40%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è inferiore a 100
		30%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è compreso tra 100 e 1000
		20%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è superiore a 1000
<b>Tempi di riparazione dei malfunzionamenti</b>	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 massimo di riparazione	240 ore	
	Tempo medio di riparazione	160 ore	
<b>Tempi di risposta alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un operatore</b>	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	60 secondi	
	Tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	50 secondi	
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	50%	
<b>Addebiti contestati</b>	Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	30%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è inferiore a 100
		20%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è compreso tra 100 e 1000
		10%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è superiore a 1000