

Oggetto: Relazione annuale sulla QoS per l'anno 2019 ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP, 254/04/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP e s.m.i..

Spett.le Autorità,

la società scrivente, in ottemperanza a quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, trasmette la presente relazione relativa agli obiettivi di qualità ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2019.

La medesima relazione è pubblicata all'interno del portale web alla pagina <https://irideos.it/carta-dei-servizi/> raggiungibile direttamente tramite il *link* "Carta dei Servizi" pubblicato a piè di tutte le pagine del sito.

I dati relativi a ciascun indicatore sono disponibili sulle apposte tabelle suddivise nei previsti due semestri e nel resoconto annuale. Le tabelle sono disponibili nella stessa pagina ove è pubblicata la presente relazione.

Gli obiettivi di qualità sono indicati in annesso 1 alla presente.

Riepilogo indicatori di QoS di accesso a Internet da postazione fissa (del. 131/06/CSP e s.m.i.)

Indicatore 1 – Tempo di attivazione del servizio

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui il cliente ha formalmente richiesto il servizio con la sottoscrizione del contratto e il giorno in cui il servizio è entrato in esercizio rendendosi disponibile al richiedente.

Nell'anno 2019 i tempi medi di attivazione del servizio di accesso a larga banda e la percentuale di attivazioni entro il tempo previsto sono risultati:

- Per ordini di attivazione su linee telefoniche già attive: 9 giorni solari e 100%
- Per ordini di attivazione su linea non attiva: 9,15 giorni solari e 99,45%

Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo annuale di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo

Il tasso di malfunzionamento su base annuale nel 2019 è stato del:

- 6,50% per il servizio realizzato tramite infrastrutture proprie o Unbundling
- 22,1% per il servizio realizzato tramite servizi wholesale.

La carta dei servizi in vigore nel 2019 prevedeva come obiettivo per il "Tasso di malfunzionamento" un valore inferiore al 10% su base mensile.

Indicatore 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

IRIDEOS S.p.A.

Viale L. Bodio, 37 – Edificio 3 - 20158 - Milano (MI)

info@irideos.it – PEC: irideos@pec.irideos.it – irideos.it

Codice Fiscale/P.IVA/R.I. 09995550960

R.E.A. di MI n. 2126652 – Capitale Sociale: € 1.203.207,00 i.v.



L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità.

Il tempo medio di riparazione è stato:

- per Servizi a Larga Banda realizzati utilizzando infrastrutture proprie o Unbundling: 113,92 ore (comprese quelle non lavorative); per Servizi a Larga Banda realizzati utilizzando servizi xDSL di tipo Wholesale 58 ore (comprese quelle non lavorative)

La percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti entro il termine contrattualmente previsto è stata:

- per Servizi a Larga Banda realizzati utilizzando infrastrutture proprie o Unbundling 68,62%
- per Servizi a Larga Banda realizzati utilizzando servizi xDSL di tipo Wholesale 88,14%

Indicatore 4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla selezione "operatore umano": 44 secondi
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 62 secondi;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo è inferiore a 20 secondi: 53,14%

Indicatore 5 – Addebiti Contestati

L'indicatore si riferisce alla 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.

Per tale indicatore il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi in vigore nel 2019 è inferiore allo 0,10%. Risultato N/D

Indicatori di qualità ex delibera 244/08/CSP

In relazione alla delibera 244/08/CSP la società scrivente pubblica i dati semestrali e annuali relativi a Velocità di trasmissione dati, Tasso di insuccesso nella trasmissione dati e Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione così come rilevati dalla Fondazione Ugo Bordoni in modalità "server oriented". I dati relativi al 2019 sono indicati in annesso 2 alla presente.

Riepilogo Indicatori di QoS di telefonia vocale fissa (delibera n.254/04/CSP e s.m.i.)

Indicatore 1 – Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

Periodo che intercorre tra la formale richiesta del servizio da parte del cliente e il giorno della sua effettiva attivazione. Per l'attivazione dei servizi diretti di telefonia vocale la Carta dei Servizi



prevede un tempo di 90 gg per l'attivazione del 95% degli ordini e di 120 gg per l'attivazione del 99% degli ordini.

La fornitura del servizio nel 2019 è stata completata:

- ✓ Servizio diretto con proprie strutture
 - nel 95% dei casi entro 85,14 giorni
 - nel 99% dei casi entro 99,71 giorni
 - nel 90,28% dei casi entro il termine contrattualmente previsto
- ✓ Servizio diretto con strutture di altri operatori
 - nel 95% dei casi entro 99,17 giorni
 - nel 99% dei casi entro 132,38 giorni
 - nel 71,41% dei casi entro il termine contrattualmente previsto

Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee attive, rilevato su base mensile, nel periodo di riferimento.

L'obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è inferiore al 2% su base annua.

Il tasso di malfunzionamento è risultato:

Servizio diretto con

- 1,08% su base annuale

Servizio diretto con strutture di altri operatori

- NA%

Servizio indiretto in modalità CPS

- NA%

Indicatore 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la sua eliminazione.

L'obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è inferiore a 75 ore nell'80% dei casi e a 150 ore nel 95% dei casi.

Il tempo di riparazione dei malfunzionamenti è risultato:

Servizio diretto con proprie strutture

- 46,34 ore nell'80% dei casi
- 148,62 ore nel 95% dei casi
- con il 92,47% dei guasti risolti entro il termine contrattualmente previsto

Servizio diretto con strutture di altri operatori

- 73,04 ore nell'80% dei casi
- 183,02 ore nel 95% dei casi
- con il 90,87% dei guasti risolti entro il termine contrattualmente previsto

Servizio indiretto in modalità CPS



- NA.

Indicatore 7 – Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore

- Tempo medio di risposta: 21,92 secondi;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 80,77%

Indicatore 10 – Fatture contestate

N/D

Indicatore 11 – Accuratezza della fatturazione

La percentuale di fatture contestate che sono risultate errate è inferiore allo 0,08%

Indicatore 12 – Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection

Il dato non viene pubblicato in quanto il numero di richieste gestito nell'anno non è significativo.

Riepilogo indicatori di QoS dei servizi telefonici di contatto - call center - (delibera n.79/09/CSP e s.m.i.)

- 1 -Tempo minimo di navigazione per accedere alla "operatore umano":44 secondi
- Indicatore 2a - Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 62 secondi;
- Indicatore 2b - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo è inferiore a 20 secondi: 53,14%
- Indicatore 3 – Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare una seconda chiamata al numero di assistenza:86,10%.



Annesso 1
Obiettivi di qualità

TELEFONIA VOCALE FISSA

Indicatori	Misure	Obiettivi
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	- Percentile 95% del tempo di fornitura	90 gg
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	120 gg
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	90%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	- Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso (RTG)	2%
Tempo di riparazione dei malfunzionamento	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	70 ore
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	140 ore
Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	- Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	40 sec.
	- Tempo medio di risposta	50 sec.
	- Percentuale delle chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 sec.	80%
Fatture contestate	- Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,10%
Accuratezza della Fatturazione	- Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1%

ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Indicatori	Misure	Obiettivi
	Attivazioni del servizio su nuove linee telefoniche, su linee telefoniche traslocate, su linee telefoniche	



Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	trasformate da ISDN a RTG e su linee telefoniche provenienti da altro operatore	
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	25 gg
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	70 gg
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	90%
	- Tempo medio di fornitura	20 gg
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	75 ore
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	150 ore
	- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	85%
	- Tempo medio di riparazione	65 ore
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	- Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	40 sec.
	- Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	50 sec.
	- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	60%
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione	0,1%

Velocità di trasmissione dati	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)		
	Azienda Internet e Voceinternet	FTTX (Velocità nominale fino a 1 Gigabit/s)	1,5 Megabit/s
		ADSL (Velocità nominale fino a 20 Mbit/s)	800 Kilobit/s
	Ufficio Internet e Voceinternet	FTTX (Velocità nominale fino a 1 Gigabit/s)	1,5 Megabit/s
ADSL (Velocità nominale fino a 20 Mbit/s)		800 Kilobit/s	



	Altre offerte Irideos non più sottoscrivibili	FTTX (Velocità nominale fino a 1 Gigabit/s)	1,5 Megabit/s
		ADSL (Velocità nominale fino a 20 Mbit/s)	800 Kilobit/s
	Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)		
	Azienda Internet e Voceinternet	FTTX (Velocità nominale fino a 100 Mbit/s)	1,5 Megabit/s
		ADSL (Velocità nominale fino a 1 Mbit/s)	250 Kilobit/s
	Ufficio Internet e Voceinternet	FTTX (Velocità nominale fino a 100 Mbit/s)	1,5 Megabit/s
		ADSL (Velocità nominale fino a 1 Mbit/s)	250 Kilobit/s
	Altre offerte Irideos non più sottoscrivibili	FTTX (Velocità nominale fino a 100 Mbit/s)	1,5 Megabit/s
ADSL (Velocità nominale fino a 1 Mbit/s)		250 Kilobit/s	
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo		
	Azienda Internet e Voceinternet	FTTX	60 millisecondi
		ADSL	160 millisecondi
	Ufficio Internet e Voceinternet	FTTX	60 millisecondi
		ADSL	160 millisecondi
	Altre offerte Irideos non più sottoscrivibili	FTTX	60 millisecondi
ADSL		160 millisecondi	
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita dei pacchetti		
	Azienda Internet e Voceinternet	FTTX	0,1%
		ADSL	0,15%
	Ufficio Internet e Voceinternet	FTTX	0,1%
		ADSL	0,15%
	Altre offerte Irideos non più sottoscrivibili	FTTX	0,1%
ADSL		0,15%	



SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER)

Indicatori	Misure	Obiettivi
<p>1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo</p>	<p>media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo</p>	<p>40 sec.</p>
<p>2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto</p>	<p>a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti</p>	<p>50 sec.</p>
	<p>b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p>	<p>60%</p>
<p>3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza</p>	<p>Percentuale</p>	<p>80%</p>



Annesso 2

Indicatori di qualità ex delibera 244/08/CSP – valori rilevati dalla Fondazione Ugo Bordoni

Operatore	Territorio	Profilo	Velocità (down/up)	Periodo	Tipo	Media	Dev. Std	Min	Max
IRIDEOS	Emilia Romagna	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	6,6 Mbps	2046,6	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Emilia Romagna	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	9,3 ms	19,9		12,2 ms
IRIDEOS	Emilia Romagna	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	507,8 Kbps	158,4	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Emilia Romagna	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	27 Mbps	8679,3	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Emilia Romagna	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	13,8 ms	5,6		20,2 ms
IRIDEOS	Emilia Romagna	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	1,6 Mbps	1196,4	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Lazio	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	6,9 Mbps	2273,3	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Lazio	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	28,2 ms	26,3		33,9 ms
IRIDEOS	Lazio	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	503,8 Kbps	167	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Lazio	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	26,7 Mbps	9085,1	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Lazio	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	11,3 ms	5,3		15,2 ms
IRIDEOS	Lazio	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	2,8 Mbps	970,6	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Puglia	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	5,5 Mbps	1911,7	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Puglia	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	21,0 ms	8,7		26,8 ms



IRIDEOS	Puglia	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	870,9 Kbps	300,4	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Sardegna	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	10,1 Mbps	1106,7	10,0 Mbps	
IRIDEOS	Sardegna	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	37,9 ms	8		52,4 ms
IRIDEOS	Sardegna	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	1,0 Mbps	94,6	1,0 Kbps	
IRIDEOS	Sardegna	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	28,2 Mbps	3997,9	19,2 Mbps	
IRIDEOS	Sardegna	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	36,8 ms	5,5		41,2 ms
IRIDEOS	Sardegna	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	3,2 Mbps	203,7	3,1 Mbps	
IRIDEOS	Toscana	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	9,2 Mbps	3103,2	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Toscana	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	18,8 ms	22,5		22,7 ms
IRIDEOS	Toscana	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	933,8 Kbps	317,2	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Toscana	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	27,3 Mbps	9402,5	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Toscana	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	23,5 ms	9		28,9 ms
IRIDEOS	Toscana	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	2,8 Mbps	979,5	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Trentino Alto Adige	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	8,2 Mbps	2661,7	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Trentino Alto Adige	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	11,5 ms	22,7		18,9 ms
IRIDEOS	Trentino Alto Adige	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	818,6 Kbps	257,7	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Trentino Alto Adige	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	26,8 Mbps	8609,2	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Trentino Alto Adige	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	18,4 ms	7,2		27,1 ms



IRIDEOS	Trentino Alto Adige	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	2,8 Mbps	904,7	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Veneto	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	10,3 Mbps	245,1	10,3 Mbps	
IRIDEOS	Veneto	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	30,0 ms	27,9		30,2 ms
IRIDEOS	Veneto	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	1,0 Mbps	49,3	926,1 Kbps	
IRIDEOS	Veneto	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	29,8 Mbps	187,3	29,5 Mbps	
IRIDEOS	Veneto	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	15,9 ms	0,6		16,7 ms
IRIDEOS	Veneto	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	3,2 Mbps	29,2	3,2 Mbps	

