

Oggetto: Relazione annuale sulla QoS per l'anno 2020 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 2020. Laddove non è stato possibile reperire i dati, la società scrivente ha provveduto, ove possibile, ad effettuare al meglio stime.

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 relativi all'anno 2020 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 2020 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 il dato non è significativo
- Per ordini di attivazione su linea non attiva: 9,42 giorni solari e 99,71%

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 2020 è stato del:

- 1,92% per il servizio realizzato tramite infrastrutture proprie o Unbundling
- 7,17% per il servizio realizzato tramite servizi wholesale.

La carta dei servizi in vigore nel 2020 prevedeva come obiettivo per il "Tasso di malfunzionamento" un valore inferiore al 10% su base mensile.



Indicatore 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

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: 138,75 ore (comprese quelle non lavorative); per Servizi a Larga Banda realizzati utilizzando servizi xDSL di tipo Wholesale 60,98 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 58,17%
- per Servizi a Larga Banda realizzati utilizzando servizi xDSL di tipo Wholesale 84,9%

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: 40 secondi;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo è inferiore a 20 secondi: 66,74%

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 2020 è inferiore allo 0,10%. Risultato 1,04%

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.

I dati relativi al 2020 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 2020 è stata completata:

- ✓ Servizio diretto con proprie strutture
 - nel 95% dei casi entro 113,93 giorni
 - nel 99% dei casi entro 177,47 giorni
 - nel 83,87% dei casi entro il termine contrattualmente previsto
- ✓ Servizio diretto con strutture di altri operatori
 - nel 95% dei casi entro 96,98 giorni
 - nel 99% dei casi entro 158,99 giorni
 - nel 80,47% 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

- 1,045% 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

- 49,65 ore nell'80% dei casi
- 167,44 ore nel 95% dei casi
- con il 81,49% dei guasti risolti entro il termine contrattualmente previsto

Servizio diretto con strutture di altri operatori

- 80,09 ore nell'80% dei casi
- 181,10 ore nel 95% dei casi
- con il 87,60% dei guasti risolti entro il termine contrattualmente previsto

Servizio indiretto in modalità CPS



- NA.

Indicatore 10 – Fatture contestate

Risultato: 1,04

Indicatore 11 – Accuratezza della fatturazione

Risultato: N/D

Indicatore 12 – Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection

Risultato: N/D

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: 40 secondi;
- Indicatore 2b - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo è inferiore a 20 secondi: 66,74%
- Indicatore 3 – Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l’utente abbia la necessità di effettuare una seconda chiamata al numero di assistenza: 85,10%.



Annesso 1
Obiettivi di qualità anno 2020

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>



Annexo 2

Indicatori di qualità ex delibera 244/08/CSP e s.m.i

– valori rilevati dalla Fondazione Ugo Bordoni –

Territorio	Profilo	Velocità (down/up)	Periodo	Tipo	Media	Dev. Std	Min	Max
Nazionale	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Download	17,3 Mbps	3669,7	15,3 Mbps	
Nazionale	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Ping	8,3 ms	3,1		15,8 ms
Nazionale	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Upload	857,8 Kbps	928,3	20,4 Kbps	
Nazionale	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Download	97,2 Mbps	7924,9	84 Mbps	
Nazionale	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Ping	12,2 ms	4,3		18,2
Nazionale	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Upload	20,5 Mbps	1133,1	20,3 Mbps	
Lazio	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Download	15,2 Mbps	646,1	15,3 Mbps	
Lazio	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Ping	15,8 ms	1		17,5 ms
Lazio	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Upload	33,3 Kbps	27,4	n/d	
Lazio	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Download	93,9 Mbps	7889	93,8 Mbps	
Lazio	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Ping	16,3 ms	1		17,5 ms
Lazio	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Upload	20,4 Mbps	331,1	20,3 Mbps	
Liguria	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Download	16,1 Mbps	522,2	16,0 Mbps	
Liguria	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Ping	8,2 ms	0,8		8,6 ms



Territorio	Profilo	Velocità (down/up)	Periodo	Tipo	Media	Dev. Std	Min	Max
Liguria	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Upload	1,0 Mbps	341,3	1,0 Mbps	
Liguria	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Download	93,1 Mbps	6045,1	88,5 Mbps	
Liguria	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Ping	7,1 ms	0,5		7,5 ms
Liguria	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Upload	20,6 Mbps	59,6	20,5 Mbps	
Lombardia	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Download	18,3 Mbps	4414,4	17,8 Mbps	
Lombardia	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Ping	6,7 ms	0,5		7,4 ms
Lombardia	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Upload	968,1	1093,9	901,2 Kbps	
Trentino-Alto Adige	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Download	91,0 Mbps	8488,8	84,0 Mbps	
Trentino-Alto Adige	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Ping	9,8 ms	3		18,4 ms
Trentino-Alto Adige	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Upload	20,5 Mbps	1815,2	20,5 Mbps	

