

OGGETTO: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2018

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere qui di seguito indicate in materia di "Qualità e Carte dei Servizi di Telecomunicazioni", si trasmette la presente relazione con riferimento all'anno 2018 ai sensi del art. 10, comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi risultati raggiunti in merito ai servizi di telefonia fissa (Delibera n. 254/04/CSP), di accesso ad internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP e relativa modifica con la Delibera n. 244/08/CSP) e servizi telefonici di contatto (call center - Delibera n. 79/09/CSP).

Convergenze rende disponibili il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo: <https://convergenze.it/it/qualita>

Servizi di Telefonia Fissa

Convergenze nell'erogazione dei propri servizi si avvale anche, in regime Wholesale, di servizi di altri operatori autorizzati

1. Tempo di fornitura del collegamento iniziale: l'indicatore evidenzia il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Obiettivo: Servizio erogato con strutture di altri Operatori :

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 70 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 100 giorni

Risultato: Servizio erogato con strutture di altri Operatori:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 120 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 295 giorni

Obiettivo: Servizio erogato con strutture di proprietà:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 60 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 110 giorni

Risultato: Servizio erogato con strutture di proprietà:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 68 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 150 giorni

2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: l'indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi (causa del guasto effettivamente riconducibile a Convergenze) durante il periodo di osservazione e il numero medio delle linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Obiettivo:

Servizio erogato con strutture di altri Operatori:

- 0.10%

Servizio erogato con strutture di proprietà:

- 0.50%

Risultato:

Servizio erogato con strutture di altri Operatori:

- 0.35%

Servizio erogato con strutture di proprietà:

- 1.44%

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: l'indicatore misura il tempo in ore (comprese quelle non lavorative) trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Obiettivo: Servizio erogato con strutture di altri Operatori :

- Percentile 80° del tempo di riparazione: 110 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione: 110 ore

Risultato: Servizio erogato con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione: 0.32 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione: 1.72 ore

Obiettivo: Servizio erogato con strutture di proprietà:

- Percentile 80° del tempo di riparazione: 10 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione: 75 ore

Risultato: Servizio erogato con strutture di proprietà:

- Percentile 80° del tempo di riparazione: 18 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione: 238 ore

4. Tempi di risposta dei servizi tramite operatore: l'indicatore misura l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Obiettivo:

- Tempo medio di risposta: 12 secondi
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 96.00%

Risultato:

- Tempo medio di risposta: 10 secondi
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 93.80%

Il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica, senza tempi di attesa o servizi generici di front-end.

5. Fatture contestate: l'indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma ritenuta valida dall'operatore) rispetto al numero fatture emesse nello stesso periodo.

Obiettivo: 0.20%

Risultato: 0.30%

6. Fatture contestate: La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate, sul totale delle fatture emesse, che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse.

Obiettivo: 0.20%

Risultato: 0.30%

Gli indicatori di cui ai punti 4., 5. e 6. sono stati calcolati considerando sia i servizi fonia che internet.

Servizi di Accesso ad Internet

Convergenze nell'erogazione dei propri servizi si avvale anche, in regime Wholesale, di servizi di altri operatori autorizzati

1. Tempo di attivazione del servizio: l'indicatore evidenzia il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

- 1) Ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso ad Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso per una linea telefonica già attiva.

Obiettivo:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 45 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 90 giorni
- Tempo medio di fornitura servizi: 20 giorni

Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 73 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 190 giorni
- Tempo medio di fornitura servizi: 26 giorni

- 2) Ordini di prima attivazione rivolti ad un operatore del servizio di accesso ad Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso per una linea telefonica già attiva

Obiettivo:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 70 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 100 giorni
- Tempo medio di fornitura servizi: 20 giorni

Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 70 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 154 giorni
- Tempo medio di fornitura servizi: 22 giorni

- 3) Ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso ad Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso ad Internet

Obiettivo:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 45 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 45 giorni
- Tempo medio di fornitura servizi: 20 giorni

Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 60 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 60 giorni
- Tempo medio di fornitura servizi: 35 giorni

- 4) Contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet

Obiettivo:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 45 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 45 giorni
- Tempo medio di fornitura servizi: 12 giorni

Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: -
- Percentile 99° del tempo di fornitura: -
- Tempo medio di fornitura servizi: -

Nel periodo considerato non sono stati lavorati ordini di attivazione per servizi di questa tipologia.

- 5) Ordini di attivazione di servizi di accesso ad Internet erogati con strutture di proprietà

Obiettivo:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 50 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 100 giorni
- Tempo medio di fornitura servizi: 15 giorni

Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 66 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 123 giorni
- Tempo medio di fornitura servizi: 20 giorni

2. Tasso di malfunzionamento: l'indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio delle linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Obiettivo:

Servizio erogato con strutture di altri Operatori:

- 0.30%

Servizio erogato con strutture di proprietà:

- 1.30%

Risultato:

Servizio erogato con strutture di altri Operatori:

- 0.85%

Servizio erogato con strutture di proprietà:

- 2.98%

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: l'indicatore misura il tempo in ore (comprese quelle non lavorative) trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Obiettivo: Servizio erogato con strutture di altri Operatori :

- Percentile 80° del tempo di riparazione: 21 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione: 120 ore
- Tempo medio di riparazione 28 ore

Risultato: Servizio erogato con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione: 41 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione: 263 ore
- Tempo medio di riparazione 68 ore

Obiettivo: Servizio erogato con strutture di proprietà:

- Percentile 80° del tempo di riparazione: 16 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione: 40 ore
- Tempo medio di riparazione 8 ore

Risultato: Servizio erogato con strutture di proprietà:

- Percentile 80° del tempo di riparazione: 25 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione: 357 ore
- Tempo medio di riparazione 68 ore

Servizi Telefonici di Contatto (call center)

Convergenze fornisce il servizio di assistenza esclusivamente attraverso addetti del call center che rispondono direttamente alle relative chiamate, senza l'utilizzo di un sistema interattivo di risposta (IVR).

1. Tasso di risoluzione dei reclami: Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.

Obiettivo: 93.00%

Risultato: 85.00%

Nel restare a disposizione per eventuali chiarimenti, si porgono cordiali saluti.