

**OGGETTO: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2021**

Gentile Cliente,

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 2021 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-trasparenza-tariffaria>

**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: 50 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 75 giorni

**Risultato: Servizio erogato con strutture di altri Operatori:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 33 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 33 giorni

**Obiettivo: Servizio erogato con strutture di proprietà:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 40 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 75 giorni

**Risultato: Servizio erogato con strutture di proprietà:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 71 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 133 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:**

- 0.50%

**Servizio erogato con strutture di proprietà:**

- 2.00%

**Risultato:**

**Servizio erogato con strutture di altri Operatori:**

1.00% S.p.A. Società Benefit

**Servizio erogato con strutture di proprietà:**  
1.18%

[info@convergenze.it](mailto:info@convergenze.it) [www.convergenze.it](http://www.convergenze.it)

Cod. Fiscale e Part. IVA 04313920656 R.E.A. 357948 Capitale sociale € 1.498.591,80 i.v.

**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: 12 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione: 24 ore

**Risultato: Servizio erogato con strutture di altri Operatori:**

- Percentile 80° del tempo di riparazione: 78 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione: 78 ore

**Obiettivo: Servizio erogato con strutture di proprietà:**

- Percentile 80° del tempo di riparazione: 20 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione: 65 ore

**Risultato: Servizio erogato con strutture di proprietà:**

- Percentile 80° del tempo di riparazione: 23 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione: 55 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: 13 secondi
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 92.00%

**Risultato:**

- Tempo medio di risposta: 13 secondi
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 85.80%

**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:** 0.25%

**Risultato:** 0.32%

**6. Accuratezza della fatturazione:** 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:** 0.25%

**Risultato:** 0.32%

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: 40 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 50 giorni
- Tempo medio di fornitura servizi: 25 giorni

**Risultato:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 50 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 184 giorni
- Tempo medio di fornitura servizi: 18 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: 40 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 60 giorni
- Tempo medio di fornitura servizi: 25 giorni

**Risultato:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 31 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 63 giorni
- Tempo medio di fornitura servizi: 13 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: 40 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 60 giorni
- Tempo medio di fornitura servizi: 25 giorni

**Risultato:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 41 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 69 giorni
- Tempo medio di fornitura servizi: 20 giorni

**Convergenze S.p.A. Società Benefit**

Sede Legale: Via Magna Graecia, 136 - 84047 Capaccio Paestum (SA) Sede Operativa: Convergenze Innovation Center, Via Seliano, 2 - 84047 Capaccio Paestum (SA) Contatti: numero verde 800 987 787 Fax +39 0828 1962100  
[info@convergenze.it](mailto:info@convergenze.it) [www.convergenze.it](http://www.convergenze.it)

Cod. Fiscale e Part. IVA 04313920656 R.E.A. 357948 Capitale sociale € 1.498.591,80 i.v.

- 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: 30 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 45 giorni
- Tempo medio di fornitura servizi: 15 giorni

**Risultato:**

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

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: 45 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 85 giorni
- Tempo medio di fornitura servizi: 21 giorni

**Risultato:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 74 giorni
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 112 giorni
- Tempo medio di fornitura servizi: 18 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:**

- 1.50%

**Servizio erogato con strutture di proprietà:**

- 3.50%

**Risultato:**

**Servizio erogato con strutture di altri Operatori:**

- 2.08%

**Servizio erogato con strutture di proprietà:**

- 6.42%

**Convergenze S.p.A. Società Benefit**

Sede Legale: Via Magna Graecia, 136 - 84047 Capaccio Paestum (SA) Sede Operativa: Convergenze Innovation Center, Via Seliano, 2 - 84047 Capaccio Paestum (SA) Contatti: numero verde 800 987 787 Fax +39 0828 1962100 [info@convergenze.it](mailto:info@convergenze.it) [www.convergenze.it](http://www.convergenze.it)

Cod. Fiscale e Part. IVA 04313920656 R.E.A. 357948 Capitale sociale € 1.498.591,80 i.v.

**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: 15 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione: 48 ore
- Tempo medio di riparazione 12 ore

**Risultato: Servizio erogato con strutture di altri Operatori:**

- Percentile 80° del tempo di riparazione: 28 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione: 92 ore
- Tempo medio di riparazione: 23 ore

**Obiettivo: Servizio erogato con strutture di proprietà:**

- Percentile 80° del tempo di riparazione: 24 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione: 65 ore
- Tempo medio di riparazione 20 ore

**Risultato: Servizio erogato con strutture di proprietà:**

- Percentile 80° del tempo di riparazione: 26 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione: 67 ore
- Tempo medio di riparazione 21 ore

**Servizi Telefonici di Contatto (call center)**

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

**Obiettivo:** 91.00%

**Risultato:** 93.10%

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