

INDICATORE	SERVIZIO	OBIETTIVI 2023
<p><b>Tempo di attivazione del servizio</b></p> <p>Tempo, espresso in giorni, che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il <u>servizio</u>.</p>	<b>Servizi Wholesale</b>	
	Ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	
	<b>Percentile 95° del tempo di fornitura</b>	<b>40</b>
	<b>Percentile 99° del tempo di fornitura</b>	<b>50</b>
	<b>Tempo medio di fornitura</b>	<b>25</b>
	Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	
	<b>Percentile 95° del tempo di fornitura</b>	<b>40</b>
	<b>Percentile 99° del tempo di fornitura</b>	<b>60</b>
	<b>Tempo medio di fornitura</b>	<b>25</b>
	Ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	
	<b>Percentile 95° del tempo di fornitura</b>	<b>40</b>
	<b>Percentile 99° del tempo di fornitura</b>	<b>60</b>
	<b>Tempo medio di fornitura</b>	<b>25</b>
	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	
	<b>Percentile 95° del tempo di fornitura</b>	<b>30</b>
	<b>Percentile 99° del tempo di fornitura</b>	<b>45</b>
	<b>Tempo medio di fornitura</b>	<b>15</b>
		<b>Servizi Proprietari</b>
<b>Percentile 95° del tempo di fornitura</b>	<b>45</b>	

**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.

	<b>Percentile 99° del tempo di fornitura</b>	<b>85</b>
	<b>Tempo medio di fornitura</b>	<b>21</b>
<b>Tasso di malfunzionamento</b>  Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile.	<b>Servizi Wholesale</b>	<b>1,50%</b>
	<b>Servizi Proprietari</b>	<b>3,50%</b>
<b>Tempo di riparazione malfunzionamenti</b>  Tempo in ore che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità.	<b>Servizi Wholesale</b>	
	<b>Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<b>15</b>
	<b>Percentili 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<b>48</b>
	<b>Tempo medio di riparazione</b>	<b>12</b>
	<b>Servizi Proprietari</b>	
	<b>Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<b>24</b>
	<b>Percentili 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<b>65</b>
	<b>Tempo medio di riparazione</b>	<b>20</b>

**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.