

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 2023 ai sensi del art. 10, comma primo della Delibera n. 179/03/C-SP 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-dei-servizi>

SERVIZI DI TELEFONIA FISSA		Convergenze nell'erogazione dei propri servizi si avvale anche, in regime Wholesale, di servizi di altri operatori autorizzati	
INDICATORE		OBIETTIVI	RISULTATI
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.	Servizi Wholesale		
	Percentile 95° del tempo di fornitura	50 giorni	30 giorni
	Percentile 99° del tempo di fornitura	75 giorni	30 giorni
	Servizi Proprietari		
	Percentile 95° del tempo di fornitura	40 giorni	63 giorni
	Percentile 99° del tempo di fornitura	75 giorni	147 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.	Servizi Wholesale	0.50%	1.50%
	Servizi Proprietari	2.00%	1.45%
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.	Servizi Wholesale		
	Percentile 80° del tempo di riparazione	12 ore	3 ore
	Percentile 95° del tempo di riparazione	24 ore	3 ore
	Servizi Proprietari		
	Percentile 80° del tempo di riparazione	20 ore	20 ore
	Percentile 95° del tempo di riparazione	65 ore	63 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.	Tempo medio di risposta	10 secondi	11 secondi
	Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	92.00%	88.98%
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.		0.25%	0.40%
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 o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse.		0.25%	0.40%
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		
	Percentile 95° del tempo di fornitura	40 giorni	45 giorni
	Percentile 99° del tempo di fornitura	50 giorni	121 giorni
	Tempo medio di fornitura servizi	25 giorni	20 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		
	Percentile 95° del tempo di fornitura	40 giorni	40 giorni
	Percentile 99° del tempo di fornitura	60 giorni	62 giorni
	Tempo medio di fornitura servizi	25 giorni	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		
	Percentile 95° del tempo di fornitura	40 giorni	58 giorni
	Percentile 99° del tempo di fornitura	60 giorni	93 giorni
	Tempo medio di fornitura servizi	25 giorni	23 giorni
	4) Contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure 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**		
	Percentile 95° del tempo di fornitura	30 giorni	n.d.
	Percentile 99° del tempo di fornitura	45 giorni	n.d.
	Tempo medio di fornitura servizi	15 giorni	n.d.
	5) Ordini di attivazione di servizi di accesso ad internet erogati con strutture di proprietà		
	Percentile 95° del tempo di fornitura	45 giorni	60 giorni
	Percentile 99° del tempo di fornitura	85 giorni	127 giorni
	Tempo medio di fornitura servizi	21 giorni	14 giorni
2. Tasso di malfunzionamento	Servizi Wholesale	1.50%	0.94%
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.	Servizi Proprietari	3.50%	7.94%
3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizi Wholesale		
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.	Percentile 80° del tempo di riparazione	15 ore	44 ore
	Percentile 95° del tempo di riparazione	48 ore	72 ore
	Tempo medio di riparazione	12 ore	25 ore
	Servizi Proprietari		
	Percentile 80° del tempo di riparazione	24 ore	24 ore
	Percentile 95° del tempo di riparazione	65 ore	53 ore
	Tempo medio di riparazione	20 ore	16 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		92.50%	94.48%
Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.			

NOTE

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

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

Il documento è consultabile all'indirizzo <https://convergenze.it/it/qualita-dei-servizi>.
Nel restare a disposizione per eventuali chiarimenti, si porgono cordiali saluti.

Convergenze S.p.A. SB