

## Obiettivi di Qualità Anno 2025

Delibera n. 156/23/CONS - articolo 6 comma 1 lett. a)

INDICATORE	DESCRIZIONE	TARGET
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	<b>0,5%</b>
	Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	<b>2,5%</b>
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate 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 nello stesso periodo	<b>0,5%</b>
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	<u>Rapporto a) ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto</u>	
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	<b>12</b>
	95° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	<b>30</b>
	99° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	<b>60</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	<b>n.a.</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	<b>95%</b>
	Numero dei contratti completati	<b>1000</b>
	<u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u>	
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	<b>30</b>
	95° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	<b>60</b>
	99° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	<b>90</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) Numero verde 800 987 787 Fax +39 0828 1962 100  
[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 € 1.499.501,80 i.v.

	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	<b>n.a.</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	<b>90%</b>
	Numero dei contratti completati	<b>5500</b>
	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC	<b>0</b>
	Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center	<b>6500</b>
<b>Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)</b>	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	<b>5%</b>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)</b>	<u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u>	
	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	<b>12</b>
	80° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	<b>24</b>
	95° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	<b>48</b>
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	<b>n.a.</b>
	<u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u>	
	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	<b>24</b>
	80° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	<b>48</b>
	95° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	<b>72</b>
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	<b>n.a.</b>
<b>Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *</b>	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	<b>-</b>
<b>Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *</b>	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali (secondi)	<b>-</b>
	95° percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali (secondi)	<b>-</b>

\* obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento 156/23/CONS

**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) Numero verde 800 987 787 Fax +39 0828 1962 100  
[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 € 1.499.501,80 i.v.