

## Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2024

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere qui di seguito indicate in materia di qualità, viene pubblicata la presente relazione con riferimento all'anno 2024 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 da postazione fissa (Delibera n. 156/23/CONS) e servizi telefonici di contatto (call center - Delibera n. 79/09/CSP).

### Servizi da Postazione Fissa - Delibera n. 156/23/CONS

INDICATORE	DESCRIZIONE	TARGET	RISULTATI
<b>Reclami sugli addebiti</b> (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>	<b>0,4%</b>
	Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	<b>n.a.</b>	<b>3,1%</b>
<b>Accuratezza della fatturazione</b> (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>	<b>0,4%</b>
<b>Tempo di attivazione del servizio</b> (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>	<b>8</b>
	95° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	<b>40</b>	<b>50</b>
	99° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	<b>100</b>	<b>94</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	<b>n.a.</b>	<b>n.a.</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	<b>95%</b>	<b>99%</b>
	Numero dei contratti completati	<b>850</b>	<b>1900</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>36</b>	<b>29</b>
	95° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	<b>100</b>	<b>134</b>

	99° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	<b>150</b>	<b>266</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	<b>n.a.</b>	<b>n.a.</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	<b>90%</b>	<b>91%</b>
	Numero dei contratti completati	<b>5500</b>	<b>5710</b>
	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC	<b>0</b>	<b>0</b>
	Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center	<b>6350</b>	<b>7610</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>2.7%</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>	<b>13</b>
	80° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	<b>24</b>	<b>22</b>
	95° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	<b>48</b>	<b>44</b>
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	<b>n.a.</b>	<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>	<b>22</b>
	80° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	<b>48</b>	<b>27</b>
	95° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	<b>60</b>	<b>97</b>
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	<b>n.a.</b>	<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>Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *</b>	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali (secondi)		
	95° percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali (secondi)		

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

### Call Center - Delibera n. 79/09/CSP

DENOMINAZIONE INDICATORE	MISURA	UNITA' DI MISURA	TARGET	RISULTATI
<b>1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un Reclamo</b>	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	<b>n.a.</b>	<b>n.a.</b>
<b>2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto</b>	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	<b>15</b>	<b>16</b>
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	<b>85</b>	<b>82,5</b>
<b>3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza</b>	Percentuale	%	<b>90</b>	<b>93,8</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.