

Obiettivi di Qualità Anno 2026

Servizi da postazione fissa - 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 | 0,5% |
| | Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse | 2,5% |
| 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 | 0,5% |
| 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) | 12 |
| | 95° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni) | 30 |
| | 99° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni) | 60 |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile | n.a. |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | 95% |
| | Numero dei contratti completati | 1000 |
| | <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) | 30 |
| | 95° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni) | 60 |
| | 99° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni) | 90 |

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 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 | n.a. |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | 90% |
| | Numero dei contratti completati | 5500 |
| | Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC | 0 |
| | Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center | 6500 |
| Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS) | 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 | 5% |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS) | <u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u> | |
| | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti (ore) | 12 |
| | 80° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore) | 24 |
| | 95° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore) | 48 |
| | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | n.a. |
| | <u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u> | |
| | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti (ore) | 24 |
| | 80° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore) | 48 |
| | 95° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore) | 72 |
| | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | n.a. |
| | | |
| Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) * | Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali | - |
| Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) * | 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

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 www.convergenze.it

Cod. Fiscale e Part. IVA 04313920656 R.E.A. 357948 Capitale sociale € 1.499.501,80 i.v.

Obiettivi di Qualità Anno 2026

Telefonia mobile - Delibera n. 23/23/CONS - articolo 5, comma 4

| | | | |
|--|--|--|-------------|
| Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 23/23/CONS) | Servizi pre-pagati | Rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo | 2% |
| | Servizi post-pagati* | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | N.D. |
| Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 23/23/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* | | N.D. |
| Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.23/23/CONS) | Servizi pre-pagati | percentile 95% del tempo di fornitura (ore) | 72 |
| | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsti | 90 |
| | Servizi post-pagati* | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | N.D. |
| Accessibilità al servizio voce (Allegato 5 delibera n. 23/23/CONS) | Definizione 1): | Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine (%) | 99,0 |
| | Definizione 2): | Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete UMTS dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste (%) | N.A. |
| | Definizione 3): | Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete LTE dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste (%) | 99,0 |
| | Definizione 4): | Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete 5G NR dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste (%) | N.A. |
| | Definizione 5): | Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G NR di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste (%) | 99,0 |

*Convergenze non eroga servizi di telefonia mobile post-pagati

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 www.convergenze.it

Cod. Fiscale e Part. IVA 04313920656 R.E.A. 357948 Capitale sociale € 1.499.501,80 i.v.

| | | | |
|---|-----------------|--|-------------|
| Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 6 delibera n. 23/23/CONS) | Definizione 1): | Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete | 99,0 |
| | Definizione 2): | Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete | N.A. |
| | Definizione 3): | Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete | 99,0 |
| | Definizione 4): | Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete 5G-NR e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete | N.A. |
| | Definizione 5): | Percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (Indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G-NR) | 99,0 |

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 www.convergenze.it

Cod. Fiscale e Part. IVA 04313920656 R.E.A. 357948 Capitale sociale € 1.499.501,80 i.v.

Obiettivi di qualità per l'anno 2026

Servizi di assistenza Telefonici

Numerazione: **800987787**

| | | | |
|--|--|---------|-----------|
| Tempo medio di risposta dell'operatore | Intervallo di tempo | Secondi | 15 |
| Tasso di chiamate verso operatore servite in 20 s | Percentuale | % | 90 |
| Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo) | Misura 1 (tasso di adesione al sondaggio) | MOS | - |
| | Misura 2 (Indice di valutazione della chiarezza del contatto) | MOS | - |
| | Misura 3 (Indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio) | MOS | - |
| | Misura 4 (Indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa) | MOS | - |
| | Misura 5 (Indice di percezione della velocità del contatto) | MOS | - |

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 www.convergenze.it

Cod. Fiscale e Part. IVA 04313920656 R.E.A. 357948 Capitale sociale € 1.499.501,80 i.v.

Obiettivi di qualità per l'anno 2026

Reclami

| | | | |
|---|---|-----|------------|
| Tempo di risoluzione dei reclami (Ricevuti tramite Call Center) | Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto | Ore | 96 |
| | Tempo entro il quale l'90% dei reclami viene risolto | Ore | 240 |
| | Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti | % | 95 |
| Tempo di risoluzione dei reclami (Ricevuti tramite Email) | Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto | Ore | 96 |
| | Tempo entro il quale l'90% dei reclami viene risolto | Ore | 240 |
| | Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti | % | 95 |
| Tempo di risoluzione dei reclami (Ricevuti tramite Chat) | Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto | Ore | 96 |
| | Tempo entro il quale l'90% dei reclami viene risolto | Ore | 240 |
| | Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti | % | 95 |
| Tempo di risoluzione dei reclami (Ricevuti tramite Area Clienti Pandora) | Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto | Ore | 96 |
| | Tempo entro il quale l'90% dei reclami viene risolto | Ore | 240 |
| | Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti | % | 95 |
| Tempo di risoluzione dei reclami (Ricevuti tramite App Convergenze) | Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto | Ore | 96 |
| | Tempo entro il quale l'90% dei reclami viene risolto | Ore | 240 |
| | Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti | % | 95 |
| Tempo di risoluzione dei reclami (Ricevuti tramite Posta Ordinaria) | Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto | Ore | 96 |
| | Tempo entro il quale l'90% dei reclami viene risolto | Ore | 240 |
| | Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti | % | 95 |

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 www.convergenze.it

Cod. Fiscale e Part. IVA 04313920656 R.E.A. 357948 Capitale sociale € 1.499.501,80 i.v.