

## Relazione di Qualità Anno 2025

### SERVIZI DA POSTAZIONE FISSA - Allegato A alla Delibera n. 156/23/CONS - articolo 6 comma 1 lett. a)

INDICATORE	DESCRIZIONE	TARGET	RISULTATO
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%	0,5%
	Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	2,5%	n.d.
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccreditamento 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%	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	10
	95° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	30	53
	99° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	60	100
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	n.a.	n.a.
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	98.7%
	Numero dei contratti completati	1000	920
	<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	13
	95° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	60	48

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.

	99° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	<b>90</b>	<b>102</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>98,6%</b>
	Numero dei contratti completati	<b>5500</b>	<b>4012</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>6500</b>	<b>4932</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>4,9%</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>11</b>
	80° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	<b>24</b>	<b>19</b>
	95° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	<b>48</b>	<b>37</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>26</b>
	80° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	<b>48</b>	<b>28</b>
	95° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	<b>72</b>	<b>142</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

#### 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.

**SERVIZI DI ASSISTENZA TELEFONICI - Allegato A alla Delibera 255/24/CONS art. 8, comma 1, lett. C)**

DENOMINAZIONE INDICATORE	TIPO DI MISURA	UNITÀ DI MISURA	TARGET	RISULTATO
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	<b>15</b>	<b>19</b>
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	<b>85</b>	<b>75</b>

**RECLAMI - Allegato A alla Delibera 255/24/CONS art. 8, comma 1, lett. C**

DENOMINAZIONE INDICATORE	TIPO DI MISURA	UNITÀ DI MISURA	TARGET	RISULTATO
Tempo di risoluzione dei reclami (ricevuti tramite Call Center)	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	<b>96</b>	<b>32</b>
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	<b>240</b>	<b>52</b>
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	<b>95</b>	<b>100</b>
Tempo di risoluzione dei reclami (ricevuti tramite Email)	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	<b>96</b>	<b>71</b>
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	<b>240</b>	<b>105</b>
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	<b>95</b>	<b>100</b>
Tempo di risoluzione dei reclami (ricevuti tramite Chat)	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	<b>96</b>	<b>72</b>
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	<b>240</b>	<b>72</b>
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	<b>95</b>	<b>100</b>
Tempo di risoluzione dei reclami (ricevuti tramite Area Clienti Pandora)	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	<b>96</b>	<b>n.d.</b>
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	<b>240</b>	<b>n.d.</b>
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	<b>95</b>	<b>n.d.</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.

Tempo di risoluzione dei reclami (ricevuti tramite App Convergenze)	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	<b>96</b>	<b>70</b>
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	<b>240</b>	<b>134</b>
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	<b>95</b>	<b>100</b>
Tempo di risoluzione dei reclami (ricevuti tramite Posta Ordinaria)	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	<b>96</b>	<b>n.d.</b>
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	<b>240</b>	<b>n.d.</b>
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	<b>95</b>	<b>n.d.</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.