OPERATORE:	Convergenze S.p.A.
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Dal 1/06/2019 al 31/12/2019

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ***** [misura in giorni solari] 48	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** [misura in giorni solari] 70	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari] 60	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%] 98,25	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 8.30 13.00 P 13.00 20.00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 8.30 13.00 P 13.00 18.00	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M - - P - -	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) -
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ***** [misura in giorni solari] 58	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** [misura in giorni solari] 58	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari] 60	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** [%] 100	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 8.30 13.00 P 13.00 20.00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 8.30 13.00 P 13.00 18.00	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M - - P - -	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) -
		NOTE	Contrattualmente Convergenze si impegna ad attivare il servizio entro 60 gg, senza concordare una data con il Cliente. Le statistiche T3 e % fanno riferimento a tale limite							
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 2,02							
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 0,35							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] -				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Sì/No] -			
		NOTE	Convergenze S.p.A. Non fornisce il servizio indiretto in modalità CPS							
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 ***** [misura in ore] 23	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ***** [misura in ore] 72	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] -	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** [%] -	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 8.30 13.00 P 13.00 20.00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 8.30 13.00 P 13.00 18.00	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M 8.30 13.00 P 13.00 18.00	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) -
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 ***** [misura in ore] 265	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ***** [misura in ore] 265	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] -	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** [%] -	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 8.30 13.00 P 13.00 20.00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 8.30 13.00 P 13.00 18.00	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M 8.30 13.00 P 13.00 18.00	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) -
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 ***** [misura in ore] -	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ***** [misura in ore] -	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] -	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** [%] -	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M - - P - -	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M - - P - -	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M - - P - -	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) -
		NOTE								
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] -				Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
		c) (servizio indiretto)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] -				Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
		NOTE								
5 - Tempo di instaurazione della chiamata	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi] -	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t≤T2 ***** [misura in secondi] -			Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi] -	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t≤T2 ***** [misura in secondi] -			Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
		c) (servizio indiretto)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi] -	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t≤T2 ***** [misura in secondi] -			Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
		NOTE								
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi] 8,6	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%] 98,22			Metodo di misura a / b a	Numero di campioni (solo per metodo b)		
		NOTE								
7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore	FACOLTATIVO	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi] -	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%] -			Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
		NOTE								
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Obbligatorio	(servizi di consultazione elenchi)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi] -	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%] -			Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi	
		NOTE	Convergenze S.p.A. non fornisce servizi di consultazione elenchi							
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio	Obbligatorio	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%] -				Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
		NOTE	Convergenze S.p.A. non possiede tale servizio							
10 - Fatture contestate	(FACOLTATIVO per l'anno 2005)	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%]				In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%]			
	Obbligatorio	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che **NON** forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%] 0,26				In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%]			
		NOTE								
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] 100							
		NOTE								
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ***** [misura in giorni solari] -	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** [misura in giorni solari] -						
		NOTE								

Legenda

- Le caselle da riempire sono quelle con lo sfondo giallo (per le misure e le relative indicazioni obbligatorie) e quelli con sfondo celeste (per eventuali note)
- Gli orari richiesti devono essere forniti nel formato ora e minuti separati da un punto **[hh.mm]** come nell'esempio che segue:
  Nel caso di orario continuato, l'ora di *fine* orario della **mattina** coincide con l'ora di *inizio* orario del **pomeriggio.**

		inizio orario ↓ inizio	fine orario ↓ fine
mattina →	M	9.30	13.00
pomeriggio →	P	14.00	17.30

NB. Il presente modello ha carattere provvisorio. Eventuali proposte migliorative possono essere inviate all'indirizzo di posta elettronica

Convergenze s.p.a.
Sede legale: via Magna Graecia,136 - 84047 Capaccio Paestum (SA) Sede operativa: Convergenze Innovation Center, via Seliano, 2 - 84047 Capaccio Paestum (SA)
Contatti: numero verde 800 987 787 Fax +39 0828 1962 100 info@convergenze.it   www.convergenze.it
P.IVA/C.FISCALE 04 3139 20 656 R.E.A. 357948 capitale sociale € 1.152.000,00 i.v.