| | |
|---|---|
| OPERATORE: | Convergenze S.p.A. |
| Indirizzo: | Via Magna Graecia, 136 - 84047 Capaccio Paestum (SA) |
| Indirizzo di posta elettronica: | info@convergenze.it |

| Indicatore | Indicatore di qualità del servizio | Indicatore di qualità del servizio | Standard | | | Percentuale di casi per cui l'adempimento è maggiore entro la data convenuta con il cliente [%] | Cause per il mancato rispetto dei valori standard | Azioni per prevenire gli eventi i cause | Azioni per prevenire gli eventi i cause | Azioni per prevenire gli eventi le domande | Accorgimenti negli adeguamenti operativi |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento alla rete | 1.1 Dati 2013 | a) (servizio diretto con proprie strutture) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi la fornitura (Tempo di fornitura) [giorno di giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi la fornitura (Tempo di fornitura) [giorno di giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (standard specifico) [giorno di giorni solari] | | Cause per il mancato rispetto dei valori standard generali | Azioni per prevenire gli eventi i cause | Azioni per prevenire gli eventi le domande | Azioni per prevenire gli eventi le domande | Accorgimenti negli adeguamenti operativi |
| | | | 10 | 15% | 10 | 95,47 | | | | | |
| | | b) (non-servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi la fornitura (Tempo di fornitura) [giorno di giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi la fornitura (Tempo di fornitura) [giorno di giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (standard specifico) [giorno di giorni solari] | Percentuale di casi per cui l'adempimento è maggiore entro la data convenuta con il cliente [%] | Cause per il mancato rispetto dei valori standard generali | Azioni per prevenire gli eventi i cause | Azioni per prevenire gli eventi le domande | Azioni per prevenire gli eventi le domande | Accorgimenti negli adeguamenti operativi |
| | | | 10 | 15% | 10 | 95,47 | | | | | |
| | | NOTE | | | | | | | | | |
| 2 - Tempo di verifica e ripristino di un'interruzione | 2.1 Dati 2013 | a) (non-servizio diretto con proprie strutture) | Numero di malfunzionamenti [%] | | | | | | | | |
| | | | 0,00 | | | | | | | | |
| | | b) (non-servizio diretto con strutture di altri operatori) | Numero di malfunzionamenti [%] | | | | | | | | |
| | | | 0,00 | | | | | | | | |
| | | c) (non-servizio indiretto in mediatità DPI) | Numero di malfunzionamenti [%] | | | | Il mancato rispetto dei valori standard generali [DPI] [Nome] | | | | |
| | | | 0,00 | | | | | | | | |
| | | NOTE | Convergenze S.p.A. Non fornisce il servizio indiretto in mediatità DPI. | | | | | | | | |
| 3 - Tempo di lettura di un'unità di misura | 3.1 Dati 2013 | a) (non-servizio diretto con proprie strutture) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi la lettura (Tempo di operazione) [giorno di giorni] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi la lettura (Tempo di operazione) [giorno di giorni] | T3 = Tempo di operazione contrattualmente previsto (standard specifico) [giorno di giorni] | Percentuale dei casi in cui il tempo di operazione è [%] | Cause per il mancato rispetto dei valori standard generali | Azioni per prevenire gli eventi i cause | Azioni per prevenire gli eventi le domande | Azioni per prevenire gli eventi le domande | Accorgimenti negli adeguamenti operativi |
| | | | 10 | 15% | 10 | 95,47 | | | | | |
| | | b) (non-servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi la lettura (Tempo di operazione) [giorno di giorni] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi la lettura (Tempo di operazione) [giorno di giorni] | T3 = Tempo di operazione contrattualmente previsto (standard specifico) [giorno di giorni] | Percentuale dei casi in cui il tempo di operazione è [%] | Cause per il mancato rispetto dei valori standard generali | Azioni per prevenire gli eventi i cause | Azioni per prevenire gli eventi le domande | Azioni per prevenire gli eventi le domande | Accorgimenti negli adeguamenti operativi |
| | | | 10 | 15% | 10 | 95,47 | | | | | |
| | | c) (non-servizio indiretto in mediatità DPI) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi la lettura (Tempo di operazione) [giorno di giorni] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi la lettura (Tempo di operazione) [giorno di giorni] | T3 = Tempo di operazione contrattualmente previsto (standard specifico) [giorno di giorni] | Percentuale dei casi in cui il tempo di operazione è [%] | Cause per il mancato rispetto dei valori standard generali | Azioni per prevenire gli eventi i cause | Azioni per prevenire gli eventi le domande | Azioni per prevenire gli eventi le domande | Accorgimenti negli adeguamenti operativi |
| | | | 10 | 15% | 10 | 95,47 | | | | | |
| | | NOTE | | | | | | | | | |
| 4 - Percentuale di richieste e reclami | 4.1 Dati 2013 | a) (non-servizio diretto con proprie strutture) | P1 = Percentuale di richieste a cui diritto a risposta nei tempi [%] | | | | Metodo di misura a 1 a 1 a 1 a | Numero di campioni (anno per i semestri) n, n1, n2 | Le cause di utilizzo del metodo di misura o descrizione e la combinazione utilizzata | | |
| | | b) (non-servizio diretto con strutture di altri operatori) | P1 = Percentuale di richieste a cui diritto a risposta nei tempi [%] | | | | Metodo di misura a 1 a 1 a 1 a | Numero di campioni (anno per i semestri) n, n1, n2 | Le cause di utilizzo del metodo di misura o descrizione e la combinazione utilizzata | | |
| | | c) (non-servizio indiretto) | P1 = Percentuale di richieste a cui diritto a risposta nei tempi [%] | | | | Metodo di misura a 1 a 1 a 1 a | Numero di campioni (anno per i semestri) n, n1, n2 | Le cause di utilizzo del metodo di misura o descrizione e la combinazione utilizzata | | |
| | | NOTE | | | | | | | | | |
| 5 - Tempo di risposta alle richieste | 5.1 Dati 2013 | a) (non-servizio diretto con proprie strutture) | T1 = Tempo medio di risposta alle richieste nazionali [secondi] [Nome in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi la fornitura (Tempo di risposta) [secondi] [Nome in secondi] | | | Metodo di misura a 1 a 1 a 1 a | Numero di campioni (anno per i semestri) n, n1, n2 | Le cause di utilizzo del metodo di misura o descrizione e la combinazione utilizzata | | |
| | | b) (non-servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo medio di risposta alle richieste nazionali [secondi] [Nome in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi la fornitura (Tempo di risposta) [secondi] [Nome in secondi] | | | Metodo di misura a 1 a 1 a 1 a | Numero di campioni (anno per i semestri) n, n1, n2 | Le cause di utilizzo del metodo di misura o descrizione e la combinazione utilizzata | | |
| | | c) (non-servizio indiretto) | T1 = Tempo medio di risposta alle richieste nazionali [secondi] [Nome in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi la fornitura (Tempo di risposta) [secondi] [Nome in secondi] | | | Metodo di misura a 1 a 1 a 1 a | Numero di campioni (anno per i semestri) n, n1, n2 | Le cause di utilizzo del metodo di misura o descrizione e la combinazione utilizzata | | |
| | | NOTE | | | | | | | | | |
| 6 - Tempo medio di risposta alle richieste scritte | 6.1 Dati 2013 | (servizi diretti ed indiretti) | tempo medio di risposta [secondi] [Nome in secondi] | percentuale di richieste a cui l'impresa è rispondente entro un ≤ 30 secondi [%] | | | Metodo di misura a 1 b | Numero di campioni (anno per semestre) | | | |
| | | | 0,0 | 100,00 | | | a | | | | |
| | | NOTE | | | | | | | | | |
| 7 - Tempo medio di risposta alle richieste scritte | 7.1 Dati 2013 | (servizi diretti ed indiretti) | tempo medio di risposta [secondi] [Nome in secondi] | percentuale di richieste a cui l'impresa è rispondente entro un ≤ 30 secondi [%] | | | Metodo di misura a 1 b | Numero di campioni (anno per semestre) | | | |
| | | NOTE | | | | | | | | | |
| 8 - Tempo medio di risposta alle richieste di rettifica di fatturazione | 8.1 Dati 2013 | (servizi di contabilizzazione rilevanti) | tempo medio di risposta [secondi] [Nome in secondi] | percentuale di richieste a cui l'impresa è rispondente entro un ≤ 30 secondi [%] | | | Metodo di misura a 1 b | Numero di campioni (anno per semestre) | Fonte applicata: sistema dettagliato delle prestazioni erogate | | |
| | | NOTE | Convergenze S.p.A. non fornisce servizi di consultazione rilevanti. | | | | | | | | |
| 9 - Consultazione di misuratori e di dati di misura | 9.1 Dati 2013 | (fatturazione pubblica) | Numerosità di misuratori pubblici per fatturazione [Numero] [Numero] [%] | | | | Metodo di misura a 1 b | Numero di campioni (anno per semestre) | | | |
| | | NOTE | Convergenze S.p.A. non prevede tale servizio | | | | | | | | |
| 10 - Valore convenuto | 10.1 Dati 2013 | (servizi diretti e non (ed indiretti) operatori che **NON** forniscono fatturazione per rilevanti consumi servizi a monopolio e offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, ma materialmente assegnati ad altri operatori | percentuale di fatturazioni con ritardo rispetto ai termini del contratto [%] [%] | | | | In caso contrario indicare l'ammontare per cui si è verificato l'errore medio di fatturazione e la percentuale di fatture con errore [%] [%] | | | | |
| | 10.2 Dati 2013 | (servizi diretti e non (ed indiretti) operatori che **NON** forniscono fatturazione per rilevanti consumi servizi a monopolio e offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, ma materialmente assegnati ad altri operatori | percentuale di fatturazioni con ritardo rispetto ai termini del contratto [%] [%] | | | | In caso contrario indicare l'ammontare per cui si è verificato l'errore medio di fatturazione e la percentuale di fatture con errore [%] [%] | | | | |
| | | NOTE | | | | | | | | | |
| 11 - Consumo delle risorse | 11.1 Dati 2013 | (servizi diretti ed indiretti) | consumo medio di fatturazione contestato che sono stati rimborsati [%] [%] | | | | | | | | |
| | | NOTE | | | | | | | | | |
| 12 - Tempo di risposta alle richieste di rettifica di fatturazione | 12.1 Dati 2013 | (servizi diretti ed CPI) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi la fornitura (Tempo di fornitura) [giorno di giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi la fornitura (Tempo di fornitura) [giorno di giorni solari] | | | | | | | |
| | | NOTE | | | | | | | | | |

**Legenda**

- Le caselle da compiere sono quelle con lo sfondo giallo (per le misure e le relative indicazioni obbligatorie) e quelli con sfondo celeste (per eventuali note)

- Gli scaglioni devono essere forniti nel formato una e relativi separati da un punto **[10,15,20]** come nell'esempio che segue: Nel caso di scaglioni continuati, Tma di Ttm sarà la **modalità** celeste con l'unità (ore o giorni solari) **o il percentuale.**

| | Inizio scaglio | Fine scaglio |
|---|---|---|
| | 1 | 2 |
| **modalità** → | 10 | 15 |
| **percentuale** → | 10,00 | 15,00 |

**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.