Convergenze®
internet - phone - TV - energie

OPERATORE:	Convergenze S.p.A.
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Dal 1/01/2020 al 31/12/2020

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
1 - Tempo di fornitura del allacciamento iniziale	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST1 ***** [misura in giorni solari] 44	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST2 ***** [misura in giorni solari] 110	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari] 90	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%] 98.15	Orario per prendere gli ordini del Lunedì al Venerdì inizio fine M 9.30 13.00 P 15.00 20.00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 9.30 13.00 P 15.00 19.00	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 ST1 ***** [misura in giorni solari] 58	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST2 ***** [misura in giorni solari] 96	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari] 90	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** [%] 98	Orario per prendere gli ordini del Lunedì al Venerdì inizio fine M 9.30 13.00 P 15.00 20.00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 9.30 13.00 P 15.00 19.00	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M - - P - -	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) -
		NOTE								
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 1.46							
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 5.16							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Guasti]			
		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 ST1 ***** [misura in ore] 24	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione ST2 ***** [misura in ore] 55	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in ore] -	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione ST3 ***** [%] -	Orario per prendere gli ordini del Lunedì al Venerdì inizio fine M 9.30 13.00 P 15.00 20.00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 9.30 13.00 P 15.00 19.00	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M 9.30 13.00 P 15.00 19.00	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 ST1 ***** [misura in ore] 22	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione ST2 ***** [misura in ore] 22	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in ore] -	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione ST3 ***** [%] -	Orario per prendere gli ordini del Lunedì al Venerdì inizio fine M 9.30 13.00 P 15.00 20.00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 9.30 13.00 P 15.00 19.00	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M 9.30 13.00 P 15.00 19.00	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 ST1 ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione ST2 ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione ST3 ***** [%]	Orario per prendere gli ordini del 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 ST2 ***** [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 ST2 ***** [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 ST2 ***** [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 - Tempo di risposta ai servizi tramite operatore	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi] 6.6	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%] 98.23			Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
		NOTE								
7 - Tempo 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 - Tempo 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 del prezzo	
		NOTE	Convergenze S.p.A. non fornisce servizi di consultazione elenchi							
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento operanti da almeno 3 settimane	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 errateBase	FACOLTATIVO (vi rientra DIS)	(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 ***** [%] 2.75				In caso vengano emesse fatture anche 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 ***** [%]				In caso vengano emesse fatture anche 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 della fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] 0.02							
		NOTE								
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST2 ***** [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	fine orario
		↓ inizio	↓ 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. Società Benefit
Sede legale: via Magna Grecia, 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 € 1.437.800,00 i.v.