



Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004

OPERATORE:	Convergenze S.p.A.
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Dal 1/07/2015 al 31/12/2015

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE	INDICAZIONI OBBLIGATORIE							
		Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì		Orario per prendere gli ordini il sabato		Orario per prendere gli ordini la domenica		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		inizio	fine	inizio	fine	inizio	fine		
		1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	<b>a)</b> (servizio diretto con proprie strutture)  <b>b)</b> (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%]	M 8.00 13.00 P 13.00 20.00	
47	117			-	-	-	-	-	-
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	<b>a)</b> (servizio diretto con proprie strutture)  <b>b)</b> (servizio diretto con strutture di altri operatori)  <b>c)</b> (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]							
		1,2							
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<b>a)</b> (servizio diretto con proprie strutture)  <b>b)</b> (servizio diretto con strutture di altri operatori)  <b>c)</b> (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** [%]	M 8.00 13.00 P 13.00 20.00	M 8.00 13.00 P 13.00 18.00	M - - P - -	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		18	48	-	-	-	-	-	-
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	<b>a)</b> (servizio diretto con proprie strutture)  <b>b)</b> (servizio diretto con strutture di altri operatori)  <b>c)</b> (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									



Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004

OPERATORE:	Convergenze S.p.A.
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Dal 1/07/2015 al 31/12/2015

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
5 - Tempo di instaurazione della chiamata	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in second]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione <math>t \leq T2</math> ***** [misura in second]		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 second]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione <math>t \leq T2</math> ***** [misura in second]		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 second]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione <math>t \leq T2</math> ***** [misura in second]		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 second]	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		10 97,5 a						
7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore	FACOLTATIVO	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in second]	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 second]	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 ***** [%]		
		(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 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 ***** [%]						
NOTE		2,1 100							
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]						
		NOTE		10					

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004

3/3

OPERATORE:	Convergenze S.p.A.
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Dal 1/07/2015 al 31/12/2015

12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Obligatorio	DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA  (servizi indiretti in CPS)	MISURE		INDICAZIONI OBBLIGATORIE							
			T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [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