Convergenze®
internet - phone - TV - energie

OPERATORE	Convergenze S.p.A.
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI	Dal 1/01/2021 al 31/12/2021

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
1 - Tempo di fornitura del collegamento iniziale	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST2 ***** [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 ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			71	134	90	97.4	M 8.30 13.00 P 15.30 20.00	M 8.30 13.00 P 13.00 19.00	M - - P - -	-
	Obbligatorio	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]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST2 ***** [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 il tempo massimo contrattualmente previsto ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			33	33	90	100	M 8.30 13.00 P 15.30 20.00	M 8.30 13.00 P 13.00 19.00	M - - P - -	-
	NOTE									
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 1.7							
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 1							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] -				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [%/Rfs]			
	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 95% 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 dal Lunedì al Venerdì inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			23	53	-	-	M 8.30 13.00 P 15.30 20.00	M 8.30 13.00 P 13.00 19.00	M 8.30 13.00 P 13.00 18.00	-
	Obbligatorio	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% 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 dal Lunedì al Venerdì inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			78	79	-	-	M 8.30 13.00 P 15.30 20.00	M 8.30 13.00 P 13.00 19.00	M 8.30 13.00 P 13.00 18.00	-
	Obbligatorio	c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% 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 dal Lunedì al Venerdì inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			-	-	-	-	M - - P - -	M - - P - -	M - - P - -	-
	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 campione (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 campione (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 campione (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 campione (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 campione (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 campione (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
	NOTE									
7 - Tempo di risposta ai reclami	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi] 13.3	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%] 65.6			Metodo di misura a / b a	Numero di campione (solo per metodo b)		
	NOTE									
8 - Tempo di risposta ai reclami su altri aspetti della qualità dei servizi	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 campione (solo per metodo b)		
	NOTE									
9 - Tempo di risposta alle richieste 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 campione (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							
10 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento non funzionanti a seguito di atti di vandalismo	Obbligatorio	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%]				Metodo di misura a / b	Numero di campione (solo per metodo b)		
	NOTE		Convergenze S.p.A. non possiede tale servizio							
10 - Fatture contestate	Obbligatorio - (FACOLTATIVO per l'anno 2006)	(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 ***** [%] 3.7				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 ***** [%]			
	NOTE									
11 - Accuratezza della fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] 100							
	NOTE									
12 - Tempo di fornitura della Carta Prepagata	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST1 ***** [misura in giorni solari] -	T2 = Tempo per cui nel 99% 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, fora di fine orario della **mattina** coincide con fora di inizio orario del **pomeriggio**.

	inizio orario	fine orario
	↓	↓
	inizio	fine
mattina → M	8.00	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 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 1962100
info@convergenze.it www.convergenze.it
Cod. Fiscale e Part. IVA 04313920656 R.E.A. 357948 Capitale sociale € 1.498.591,80 i.v.