

Carta dei servizi

Mediacare S.p.A.

Carta dei servizi Mediacare S.p.A.

INDICE

- 1. PREMESSA**
- 2. MEDIACARE**
- 3. PRINCIPI FONDAMENTALI**
 - 3.1. Uguaglianza ed imparzialità**
 - 3.2. Continuità**
 - 3.3. Partecipazione**
 - 3.4. Trasparenza e cortesia**
 - 3.5. Efficienza ed efficacia**
 - 3.6. Chiarezza delle informazioni**
- 4. CONTRATTO**
 - 4.1. Rapporto contrattuale**
 - 4.2. Perfezionamento del contratto**
 - 4.3. Informazione ai Clienti**
 - 4.4. Costi dei servizi**
 - 4.5. Fatturazione e modalità di pagamento**
 - 4.6. Modifiche delle condizioni contrattuali**
 - 4.7. Condizioni di recesso**
 - 4.8. Apparecchiature**
- 5. SERVIZI**
 - 5.1. I servizi di Mediacare**
 - 5.2. Qualità dei servizi**
 - 5.3. Tempi di risoluzione dei guasti tecnici**
 - 5.4. Servizio di assistenza Clienti**
 - 5.5. Contenzioso tra Clienti e operatori**
 - 5.6. Disabilitazione delle chiamate e blocco selettivo**
 - 5.7. Elenchi telefonici**
 - 5.8. Frodi**
 - 5.9. Depositi cauzionali**
 - 5.10. Indennizzi**
 - 5.11. Consumi**
- 6. SERVIZIO DI COMUNICAZIONE MOBILE E PERSONALE DI TIPO PRE-PAGATO: ULTERIORI INFORMAZIONI**
 - 6.1. Validità SIM ricaricabili**
 - 6.2. Gestione del credito residuo**
 - 6.3. Gestione del credito residuo per la prestazione di portabilità del numero mobile**
- 7. PARAMETRI DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI**
 - Allegato 1: Telefonia vocale fissa**
 - Allegato 2: Accesso ad Internet da postazione fissa**
 - Allegato 3: Telefonia vocale mobile**

1. PREMESSA

La *carta dei servizi* è redatta in linea con quanto disposto dalla direttiva generale 179/03/CSP e dalle direttive specifiche - emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito "AGCom") - 254/04/CSP per i servizi di telefonia vocale fissa, 154/12/CONS per i servizi di comunicazioni mobili e personali, 131/06/CSP per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa, e nel rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

La *carta dei servizi* risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti fra Mediacare S.p.A. (di seguito "Mediacare") ed i propri Clienti¹. I contratti proposti da Mediacare sono coerenti con i principi ed i criteri della *carta dei servizi* e contengono le integrazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio.

La *carta dei servizi* riassume non solo i diritti dei Clienti di Mediacare, ma anche gli impegni che la stessa assume nei loro confronti.

La *carta dei servizi* è pubblicata sul sito www.mediacare.it unitamente alle Condizioni Generali e all'Offerta Commerciale, e costituisce parte integrante della contrattualistica di Mediacare.

La presente *carta dei servizi* è inviata all'AGCom, secondo quanto previsto dall'art. 2, comma 4 lettera b) della direttiva 179/03/CSP. La *carta dei servizi* è anche inviata gratuitamente ai Clienti che ne fanno richiesta.

Infine, Mediacare informa l'AGCom ed i propri Clienti delle variazioni ed integrazioni della *carta dei servizi* con almeno trenta (30) giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione.

2. MEDIACARE

Mediacare, con sede in Viale Parioli n. 13 - 00197 Roma, è un operatore di telecomunicazioni attivo sul mercato nazionale ed offre alla clientela affari e residenziale servizi di telefonia su rete fissa e mobile, accesso a Internet e servizi a valore aggiunto.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1. Uguaglianza ed imparzialità

Mediacare fornisce servizi di comunicazione elettronica al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione riguardo a sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, ispirando i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Su tali principi Mediacare basa l'interpretazione delle singole clausole, sia generali che specifiche, di fornitura dei servizi e la normativa di riferimento.

3.2. Continuità

Mediacare si impegna a fornire i servizi di telecomunicazioni in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, Mediacare si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al Cliente. Mediacare informerà in anticipo i Clienti sugli interventi programmati di manutenzione che comporteranno interruzioni complete del servizio,

¹ Per Cliente consumatore si intende la persona fisica che utilizza un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all'attività lavorativa, commerciale o professionale.

tramite informazioni sul sito www.mediacare.it, indicando la durata presumibile dell'interruzione.

3.3. Partecipazione

Ciascun Cliente ha il diritto di richiedere le informazioni di sua pertinenza, avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Mediacare esaminerà con attenzione ogni richiesta, proposta, suggerimento o reclamo inoltrato, con l'obiettivo di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei servizi offerti. In caso di intervento presso la sede del Cliente sono concordati la data e l'orario, ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento.

3.4. Trasparenza e cortesia

Trasparenza e cortesia sono i principi cui si ispira Mediacare nella gestione dei rapporti con i propri Clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda, agevolandone l'esercizio dei diritti e l'assolvimento degli obblighi.

3.5. Efficienza ed efficacia

Mediacare persegue il continuo confronto e miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, adottando le misure tecnologiche, organizzative e procedurali maggiormente idonee allo scopo di anticipare e soddisfare i bisogni dei propri Clienti.

3.6. Chiarezza delle informazioni

Mediacare si impegna ad informare i Clienti riguardo i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura, utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

4. CONTRATTO

4.1. Rapporto contrattuale

Ogni servizio rappresenta una fornitura indipendente e qualunque problema eventualmente connesso ad un singolo servizio o ad una singola fornitura non potrà mai in nessun caso inficiare la regolarità e le condizioni contrattuali di un altro servizio o di un'altra fornitura.

4.2. Perfezionamento del contratto

Con riferimento ai servizi offerti da Mediacare, il contratto si intende perfezionato nel momento dell'attivazione dei servizi da parte di Mediacare stessa a seguito della richiesta del Cliente, salva diversa specificazione nel singolo contratto.

4.3. Informazione ai Clienti

Mediacare assicura ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche della prestazione dei servizi, complete delle modalità di rinnovo e recesso. Le condizioni contrattuali sono formulate nel pieno rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza, e sono pubblicate sul sito www.mediacare.it.

4.4. Costi dei servizi

I costi dei servizi sono disponibili nell'Offerta Commerciale consultabile sul sito www.mediacare.it, unitamente alle Condizioni Generali ed alla presente *carta dei servizi*.

4.5. Fatturazione e modalità di pagamento

Le fatture verranno comunicate per mezzo di posta elettronica all'indirizzo indicato dal Cliente. I pagamenti dovranno avvenire tramite bonifico bancario, addebito diretto in conto corrente bancario (RID), tramite Carta di Credito o mediante bollettino postale. In caso di ritardo nei pagamenti, Mediacare si riserva il diritto di addebitare gli interessi di mora e di sospendere il servizio nei tempi e nei modi indicati nelle Condizioni Generali.

4.6. Modifiche delle condizioni contrattuali

Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplina il rapporto tra il Cliente e Mediacare sarà comunicata utilizzando le stesse modalità previste per l'invio della fattura. Qualora le modifiche comportino un aumento degli oneri per il Cliente, lo stesso ha la facoltà di recedere dal Contratto secondo quanto specificato nelle Condizioni Generali. Mediacare assicura ai propri Clienti una continua informazione riguardo i servizi offerti e le modalità di accesso e fruizione, nonché tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il Cliente, attraverso i seguenti strumenti: invio della newsletter via e-mail, informazioni presso il servizio clienti, inserti e materiale informativo inviato direttamente al Cliente, servizi informativi su Internet, manifesti pubblicitari, comunicati radiofonici e televisivi, pubblicazione su stampa locale, social network.

4.7. Condizioni di recesso

Le condizioni di recesso sono quelle stabilite nelle Condizioni Generali.

4.8. Apparecchiature

In caso di cessazione del Contratto, le apparecchiature di Mediacare fornite in comodato d'uso gratuito o noleggio per l'erogazione dei servizi dovranno essere restituite, perfettamente integre, a Mediacare secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali e nell'Offerta Commerciale.

5. SERVIZI

5.1. I servizi di Mediacare

Mediacare si rivolge a Privati, Imprese e Pubblica Amministrazione proponendo un'ampia gamma di servizi di comunicazione elettronica, integrati e personalizzati, tra i quali si evidenziano in particolare:

- servizi voce su linee fisse;
- servizi voce su linee mobili, in modalità pre-pagata e post-pagata;
- servizi di accesso ad Internet;
- servizi su numerazioni non geografiche.

5.2. Qualità dei servizi

Mediacare si impegna a fornire i servizi sulla base di elevati standard tecnici consentiti dall'evoluzione tecnologica, dalle esigenze dei Clienti e dalla vigente regolamentazione. Mediacare è in grado di adeguare le prestazioni dei servizi erogate secondo standard generali e specifici. I primi individuano i livelli qualitativi dei servizi assicurati in termini generali ai Clienti, mentre i secondi individuano i livelli garantiti in relazione a specifiche prestazioni. In adempimento alle delibere AGCom 254/04/CSP, 154/12/CONS, 131/06/CSP e 244/08/CSP e s.m.i., Mediacare svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni dei servizi resi ai propri Clienti. Per

questo Mediacare effettua verifiche periodiche, effettuate mediante l'utilizzo di questionari di rilevazione - cartacei e digitali - riguardo la qualità percepita dai Clienti.

5.3. Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

In presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento della rete di telecomunicazioni, Mediacare si impegna ad intervenire entro le 48 (quarantotto) ore successive alla segnalazione del disservizio ed a risolvere il guasto entro il quarto giorno lavorativo successivo alla segnalazione, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque Mediacare ripristinerà il servizio con la massima celerità. Nei casi di manutenzione programmata, che determinano l'interruzione del servizio, il Cliente sarà avvisato con almeno 24 (ventiquattro) ore di anticipo. Qualora Mediacare non rispetti i suddetti termini di intervento, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al successivo punto 5.10.

5.4. Servizio di assistenza Clienti

Mediacare garantisce un servizio di assistenza telefonica attivo dal lunedì al venerdì in orario di ufficio 09:00÷13:00 e 14:30÷18:30 al quale il Cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi. Il servizio di assistenza Clienti assicura la tracciabilità del reclamo. Le coordinate del servizio di assistenza Clienti sono:

- Mediacare S.p.A.
- Assistenza Clienti
- Telefono: 800589060
- Fax: 800589040
- Indirizzo mail: assistenza@mediacare.it
- Indirizzo mail PEC: mediacare@pec.it

Mediacare si impegna a concludere ove possibile i reclami presentati, e a fornire ai Clienti un riscontro entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento. In caso di accoglimento del reclamo, Mediacare indicherà i provvedimenti intrapresi per risolvere le irregolarità riscontrate, mentre in caso di esito negativo provvederà a inviare una comunicazione al Cliente secondo le modalità previste per l'invio delle fatture.

5.5. Contenzioso tra Clienti e operatori

Mediacare si impegna a rispettare quanto previsto dalla delibera 182/02/CONS dell'AGCom in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e Clienti, promuovendo procedure di conciliazione, anche elettroniche, che coinvolgono le associazioni dei consumatori e gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla raccomandazione della commissione 2001/310/CE.

5.6. Disabilitazione delle chiamate e blocco selettivo

Mediacare, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera dell'AGCom 418/07/CONS integrata successivamente con la delibera 600/09/CONS, mette a disposizione dei Clienti un blocco di chiamata (il blocco è di default) verso le numerazioni indicate nelle sopra citate delibere. Tali numerazioni potranno essere aperte solo tramite esplicita richiesta da parte dei Clienti.

I Clienti possono inoltre richiedere il blocco selettivo di chiamata inviando una richiesta via fax in carta libera o via e-mail specificando l'indicazione del/dei numero/i al/ai quale/i applicare il blocco.

5.7. Elenchi telefonici

Nel rispetto di quanto previsto dalle delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'AGCom e del Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, i Clienti possono decidere se e con quali dati essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on-line e off-line di ricerca. I dati relativi ai nuovi abbonati che non riconsegnano il modulo allegato alla proposta di contratto non saranno pubblicati. Nel caso di cambio operatore telefonico e di contestuale richiesta di mantenimento del numero assegnato (cosiddetta *number portability*), se i Clienti non riconsegnano il modulo allegato alla proposta di contratto, saranno mantenute le scelte effettuate con il precedente operatore. I dati dei Clienti potranno essere utilizzati per le normali comunicazioni tra persone e, in base a recenti modifiche legislative, anche per chiamate pubblicitarie, a meno che ciascun Cliente decida di iscriversi al "Registro pubblico delle opposizioni" per non ricevere telefonate promozionali. Le modalità per iscriversi a tale Registro sono cinque:

- 1) per raccomandata scrivendo a: "Gestore del registro pubblico delle opposizioni – Abbonati", Ufficio Roma Nomentano – Casella Postale 7211 – 00162 Roma (RM);
- 2) via fax da inviare al numero 06/54224822;
- 3) via e-mail da inviare all'indirizzo abbonati.rpo@fub.it;
- 4) tramite il numero verde 800.265265;
- 5) compilando il modulo elettronico disponibile nella apposita "area abbonato" sul sito <http://www.registrodelleopposizioni.it>.

5.8. Frodi

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviata, anche tramite fax, al servizio Clienti Mediacare, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta saranno sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili al Cliente, qualora già effettuati, saranno rimborsati. Se Mediacare dimostrerà che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al Cliente.

5.9. Depositi cauzionali

Eventuali depositi cauzionali verranno restituiti, automaticamente, entro 60 (sessanta) giorni. Qualora tali importi fossero restituiti oltre 90 (novanta) giorni dopo la data di cessazione del contratto, tali depositi verranno restituiti maggiorati in misura equivalente agli importi previsti dalla proposta di abbonamento Mediacare in caso di ritardo nei pagamenti.

5.10. Indennizzi

Ai sensi delle delibere AGCom n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 154/12/CONS, n. 131/06/CSP, n. 73/11/CONS e s.m.i., nei casi di comprovati inadempimenti direttamente imputabili a Mediacare degli standard contrattuali, verranno corrisposti ai propri Clienti indennizzi per tutti i disservizi. Tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al pregiudizio arrecato caso per caso al Cliente oppure potranno essere automatici².

² Nel caso di delle controversie tra utenti ed operatore, si applica il "Regolamento in materia di indennizzi" secondo la delibera AGCom n. 73/11/CONS e s.m.i..

Tutti gli eventuali indennizzi dovuti da Mediacare ai Clienti saranno compensati, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dai Clienti o verranno liquidati entro 60 (sessanta) giorni nei casi di cessazione del rapporto contrattuale.

5.11. Consumi

Mediacare fornisce a tutti i propri Clienti in maniera automatica e senza aggravio di spesa il dettaglio delle chiamate effettuate (in formato elettronico e/o on line) quale strumento di controllo del livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto.

Mediacare prevede e applica strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, dandone prontamente avviso al Cliente.

6. SERVIZIO DI COMUNICAZIONE MOBILE E PERSONALE DI TIPO PRE-PAGATO: ULTERIORI INFORMAZIONI

Le informazioni relative alle modalità e alle condizioni di utilizzo della carta pre-pagata Mediacare sono riportate nella documentazione di offerta del servizio presentata al Cliente. Il mancato rispetto delle condizioni di utilizzo per il mantenimento della validità della carta indicate sulla confezione di acquisto comporta la disattivazione della carta con conseguente perdita del credito, fatte salve le condizioni di utilizzo previste nella documentazione di offerta del servizio stesso.

6.1. Validità SIM ricaricabili

Il Cliente può attivare la ricarica sulla Carta SIM entro il termine di 12 (dodici) mesi dall'attivazione della carta SIM. Il Cliente può accertare in ogni tempo, contattando il Servizio Clienti, il momento di attivazione della carta SIM ed il periodo residuo di validità della stessa.

Anche senza l'attivazione di ricariche, la carta SIM è abilitata a ricevere chiamate nazionali e ad effettuare chiamate verso i numeri di emergenza nazionali per un periodo di 12 (dodici) mesi più 1 (uno) mese per la sola ricezione dall'attivazione della carta SIM o dall'ultima attivazione di una ricarica su di essa. Alla scadenza di questo termine, la carta SIM verrà disattivata. I servizi offerti, le relative condizioni tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità alla clientela sono descritti nel piano tariffario, nelle brochure relative ai servizi e nella carta dei servizi, a disposizione presso il sito web www.sunmobile.it.

6.2. Gestione del credito residuo

Il credito residuo viene aggiornato ogni volta che si effettua una chiamata fatta eccezione per le chiamate verso numerazioni con addebito al chiamato (es. 800), bonus di traffico, etc..

Il controllo del credito residuo e le informazioni sul profilo tariffario del Cliente sono fornite gratuitamente chiamando il numero 411111. La documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche effettuate, è disponibile nell'area riservata al singolo Cliente accessibile dal sito www.sunmobile.it/clienti oppure tramite applicazione mobile gratuita.

In caso di recesso o di scadenza della SIM, nei tempi indicati al punto 6.1, il credito residuo non goduto resterà a disposizione del Cliente che potrà richiederne, dopo la disattivazione della SIM, il trasferimento, a titolo gratuito, su altra SIM Mediacare o in caso di portabilità del numero, trasferito sull'utenza attivata presso il nuovo operatore. Il credito verrà trasferito al netto di ricariche omaggio eventualmente previste dal piano tariffario attivo sulla carta SIM o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica.

6.3. Gestione del credito residuo per la prestazione di portabilità del numero mobile

Il Cliente ha la possibilità di recedere dal rapporto contrattuale con Mediacare usufruendo della prestazione di *Mobile Number Portability* (MNP o Portabilità del Numero). In questo caso il Cliente deve presentare apposita richiesta all'operatore con il quale intende instaurare un nuovo rapporto contrattuale (l'Operatore Recipient). In caso di portabilità del numero mobile, la gestione del credito residuo presente sulla SIM al momento della richiesta è subordinata agli accordi commerciali bilaterali vigenti tra gli operatori di telefonia mobile interessati. Mediacare, in ogni caso, si impegna ad informare, nel modulo di richiesta della prestazione di portabilità del numero mobile, circa l'esistenza di accordi specifici tra gli operatori coinvolti e sulla eventuale previsione e limitazione della trasferibilità del credito residuo. Per tale commissione di trasferimento del credito, Mediacare (Operatore Donor/Donating) tratterrà al Cliente un importo pari a € 1,50.

7. PARAMETRI DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

Mediacare svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri livelli di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni offerte ai propri Clienti. Le analisi vengono svolte coerentemente con quanto disposto dalle delibere AGCom 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP s.m.i., e 154/12/CONS.

Per ciascun anno solare di riferimento Mediacare fissa i relativi obiettivi di qualità e, entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, ne informa l'AGCom.

Tali obiettivi sono riportati negli Allegati 1, 2 e 3 alla presente *carta dei servizi*, annualmente aggiornati e comunicati ai Clienti nella documentazione di fatturazione, ove prevista, così come i risultati raggiunti e le relative modalità di pubblicazione.

Mediacare pubblica sul proprio sito web - alla pagina <http://mediacare.it/livellidiservizio> - i resoconti entro i termini previsti dalle suindicate delibere e comunica all'AGCom gli indirizzi delle relative pagine web.

Allegato 1: Telefonia vocale fissa

Indicatori di qualità di cui alla delibera 254/04/CSP

Indicatore	Misura	Obiettivo 2016
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (servizi di accesso diretto con strutture di altri operatori): <i>tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio</i>	a) Percentile 95% del tempo di fornitura b) Percentile 99% del tempo di fornitura c) Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	a) 90 giorni b) 150 giorni c) 80%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: <i>rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo</i>	a) Servizi di accesso	a) 10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: <i>tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione</i>	Accesso diretto: a) Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti b) Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Accesso indiretto: c) Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti d) Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) 25 ore b) 50 ore c) 50 ore d) 80 ore
Tempo di risposta dei servizi tramite operatore: <i>intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano</i>	a) Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" b) Tempo medio di risposta c) Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	a) 10 sec. b) 20 sec. c) 85%
Fatture contestate: <i>percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo</i>	a) %	a) 0,10%
Accuratezza della fatturazione: <i>percentuale di fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo</i>	a) %	a) 1%

Allegato 2: Accesso ad Internet da postazione fissa

Indicatori di qualità di cui alle delibere 131/06/CSP e 244/08/CPS s.m.i.

Indicatore	Misura	Obiettivo 2016
<p>Tempo di attivazione del servizio: <i>tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio</i></p> <p>1) Ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a larga banda a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva (servizi a larga banda)</p>	<p>1) Percentile 95% del tempo di fornitura</p> <p>2) Percentile 99% del tempo di fornitura</p> <p>3) Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente</p> <p>4) Tempo medio di fornitura</p>	<p>1) 24 giorni</p> <p>2) 48 giorni</p> <p>3) 95%</p> <p>4) 9 giorni</p>
<p>Tempo di attivazione del servizio: <i>tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio</i></p> <p>2) Ordini di prima attivazione rivolti ad un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva (servizi a larga banda) (linee nuove o traslocate)</p>	<p>1) Percentile 95% del tempo di fornitura</p> <p>2) Percentile 99% del tempo di fornitura</p> <p>3) Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente</p> <p>4) Tempo medio di fornitura</p>	<p>1) 35 giorni</p> <p>2) 60 giorni</p> <p>3) 95%</p> <p>4) 15 giorni</p>
<p>Tempo di attivazione del servizio: <i>tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio</i></p> <p>3) Ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet (servizi a larga banda)</p>	<p>1) Percentile 95% del tempo di fornitura</p> <p>2) Percentile 99% del tempo di fornitura</p> <p>3) Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente</p> <p>4) Tempo medio di fornitura</p>	<p>1) 35giorni</p> <p>2) 80 giorni</p> <p>3) 95%</p> <p>4) 15 giorni</p>
<p>Tasso di malfunzionamento: <i>rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo</i></p>	<p>a) Servizi realizzati utilizzando servizi wholesale</p>	<p>a) 12%</p>
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: <i>tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione</i></p>	<p>a) Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>b) Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>c) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto</p> <p>d) Tempo medio di riparazione</p>	<p>a) 38 ore (incluse le ore non lavorative)</p> <p>b) 100 ore (incluse le ore non lavorative)</p> <p>c) 92%</p> <p>d) 26 ore (incluse le ore non lavorative)</p>
<p>Tempo di risposta dei servizi tramite operatore: <i>intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano</i></p>	<p>a) Tempo medio di navigazione per "operatore umano"</p> <p>b) Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti</p>	<p>a) 10 sec.</p> <p>b) 15 sec.</p>
<p>Tasso di risoluzione dei reclami</p>	<p>a) %</p>	<p>a) 95%</p>
<p>Addebiti contestati: <i>percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo</i></p>	<p>b) %</p>	<p>b) 1,5%</p>

Allegato 3: Telefonia vocale mobile

Indicatori di qualità di cui alle delibere 154/12/CONS

Indicatore	Misura	Obiettivo 2017
Tempo di attivazione del servizio voce (servizi pre-pagati e post-pagati): <i>il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio</i>	Tempo di fornitura: a) servizi pre-pagati b) servizi post-pagati Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto: c) servizi pre-pagati d) servizi post-pagati	a) 1 ora b) nd c) 95% d) 75%
Tempo di rinnovo del credito (servizi pre-pagati): <i>il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente</i>	a) Percentile 95% del tempo di ricarica	a) 3 minuti
Reclami sugli addebiti Servizi post-pagati: <i>percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo</i> Servizi pre-pagati: <i>il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione</i>	a) % b) %	a) 2% b) 2%
Accuratezza della fatturazione: <i>percentuale di fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo</i>	a) %	a) 0,5%