

CARTA DEI SERVIZI PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO INTERNET TRAMITE FIBRA OTTICA

La Carta dei Servizi (anche CdS) è uno strumento avente lo scopo di illustrare:

- i nostri principi e valori al fine di migliorare i nostri servizi;
- consentire all'Utente di ottenere tutte le informazioni utili sulla fornitura del Servizio Internet da noi fornito, nell'ottica di garantire la trasparenza dei nostri Servizi;
- riepilogare i diritti dell'Utente al fine di consentirgli di rispondere alle sue aspettative ed esigenze, in conformità alle prescrizioni contenute nelle delibere AGCOM n. 179/03/CSP, n. 79/09/CSP, n. 292/18/CONS, n. 348/18/CONS, n. 194/23/CONS, n. 156/23/CONS.

La Carta dei Servizi insieme alle Condizioni Generali per la fornitura dei Servizi di Internet di connessione ad Internet tramite Fibra ottica di DIGI e al Modulo di identificazione e attivazione del Servizio, alla Sintesi Contrattuale, all'Offerta e all'informativa Privacy, costituisce il quadro contrattuale che regola i rapporti tra Noi e l'Utente. Ad essi si fa espresso rinvio per ogni ulteriore informazione o approfondimento di natura contrattuale.

La presente Carta dei Servizi di DIGI si articola si compone di 5 punti:

1. Principi fondamentali alla base dei Servizi da Noi offerti;
2. I Nostri Servizi;
3. I rapporti tra DIGI e gli Utenti e modalità di accesso ai Nostri Servizi;
4. Le procedure e le regole per i reclami e per richiedere rimborsi e indennizzi;
5. Tabelle di Qualità dei Servizi.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DEI SERVIZI OFFERTI

1.1 QUALI SONO I NOSTRI PRINCIPI

Nel primo punto della Nostra Carta dei Servizi sono riportati i nostri Valori e Principi facenti parte della nostra cultura aziendale. Essi orientano le Nostre scelte, e in generale, il modo in cui gestiamo la nostra attività:

TRASPARENZA: il principio cardine di trasparenza, caratterizza le informazioni che forniamo ai nostri Utenti in merito alle nostre Offerte e alle nostre regole contrattuali, rendendole chiare e disponibili attraverso la nostra struttura commerciale, il nostro sito Internet ed il Servizio Clienti.

CORTESIA E DISPONIBILITÀ: Nei contatti con gli Utenti, lavoriamo per rendere le risposte ai quesiti, chiare ed efficienti, con cortesia e collaborazione, garantendo in modo semplice l'accesso ai diritti degli Utenti, tutti descritti nella presente CdS.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ: forniamo i nostri Servizi agli Utenti senza alcuna discriminazione e con imparzialità. Prevediamo misure agevolate, atte a favorire l'accesso ai disabili ai Nostri Servizi, così come previsto dalle Delibere Agcom n. 290/21/CONS e n. 36/23/CONS.

CONTINUITÀ ED AFFIDABILITÀ: ci impegniamo a fornire il Servizio in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, salvi i casi di manutenzione e riparazione ordinaria e straordinaria, o i casi di forza maggiore. Nei casi di irregolare funzionamento o di interruzione del Servizio, ci impegniamo a adottare ogni misura necessaria e a porre in essere ogni azione idonea, a ridurre la durata dell'interruzione al fine di minimizzare il disagio agli Utenti.

RISERVATEZZA: ci impegniamo a garantire la riservatezza dei dati personali dei nostri Utenti nel rispetto della normativa in vigore.

2. I NOSTRI SERVIZI

Nel secondo Punto 2) di questa CdS sono descritti i Servizi che offriamo e le loro peculiarità.

2.1 QUALI SONO I NOSTRI SERVIZI

Forniamo all'Utente un Servizio di connessione a Internet con collegamento in Fibra ottica (Fiber To The Home - FTTH), oltre a eventuali Servizi accessori (di seguito anche solo "Servizio" o "Servizi")

Per poter usufruire del Servizio è necessaria l'installazione di un apparato terminale per la connessione a Internet (Modem) all'interno dell'immobile di proprietà dell'Utente o di cui ha la disponibilità.

Ci impegniamo a fornire gratuitamente il Modem ove, l'Utente non decida di utilizzare un apparato compatibile. Nel caso in cui l'Utente scelga di utilizzare un Modem compatibile, non fornito da Noi, saranno garantiti i medesimi servizi, in maniera non discriminatoria e senza alcun onere aggiuntivo o ritardo ingiustificato. Le informazioni necessarie per la fruizione del Servizio attraverso apparati diversi, purché compatibili, verranno fornite da Noi al momento della conclusione del contratto e sono disponibili dall'Home page del sito www.digimobil.it, dove sono riportate le indicazioni relative alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione per utilizzare il Servizio incluso nell'offerta.

3. I RAPPORTI TRA DIGI E L'UTENTE: MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Nel Punto 3) di questa CdS descriviamo le procedure di attivazione dei Servizi, compresi eventuali agevolazioni per particolari categorie di Utenti, nonché la sua eventuale cessazione.

3.1 COME ATTIVARE I NOSTRI SERVIZI

Puoi sottoscrivere il contratto attraverso nostri agenti presenti sul territorio, muniti di idoneo tesserino di riconoscimento, o attraverso altre modalità che saranno comunicate tramite il nostro sito www.digimobil.it, o il Nostro Servizio Clienti. Ci impegniamo a comunicare all'Utente la data di attivazione dell'Offerta e la data di appuntamento per l'installazione del Modem o per l'intervento del nostro personale tecnico.

L'Utente avrà la possibilità di controllare l'attivazione dei Servizi attraverso i nostri punti di contatto indicati nel punto 4.1. qui di seguito.

Inoltre, nella pagina Trasparenza Tecnica accessibile sul sito www.digimobil.it, l'Utente potrà verificare le informazioni base di ciascuna offerta che includono il valore della velocità minima, massima e normalmente disponibile.

Il Contratto si perfeziona con la nostra accettazione di attivazione dell'offerta.

Se l'Utente cambia idea, in caso di contratto concluso a distanza o fuori dai locali commerciali, potrà recedere dallo stesso nel periodo di 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto (cd. diritto di ripensamento), tramite il modulo predisposto da DIGI, disponibile sul sito Internet www.digimobil.it nella sezione dedicata alla modulistica, o anche, con una semplice comunicazione ove manifesta la propria volontà di recedere dal contratto, da inviare a DIGI con le modalità di cui al seguente punto 3.5.

3.2 PARENTAL CONTROL

DIGI in conformità alla Delibera n. 9/23/CONS che consente di bloccare contenuti inappropriati per minori o riservati ad un pubblico adulto di età superiore a 18 anni.

Le informazioni sono indicate nel sito web di DIGI www.digimobil.it nell'area riservata alle informazioni utili.

3.3 QUANTO COSTANO I NOSTRI SERVIZI

Tutte le informazioni relative alle condizioni economiche dei Servizi sono consultabili nelle Nostre Offerte e nella sezione "Trasparenza Tariffaria" del sito www.digimobil.it.

3.4 QUANDO VERRA' INVIATA LA FATTURA E COME SARA' PAGATA

Il corrispettivo ricorrente per la fornitura del servizio è calcolato su base mensile in modalità anticipata e sarà pagato dall'Utente attraverso addebito diretto sul conto corrente bancario tramite SEPA SDD.

Ci impegniamo ad inviare la fattura all'Utente con almeno 15 (quindici) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del relativo pagamento. Con una e-mail o con un sms informiamo in anticipo l'Utente dell'emissione della fattura.

In caso di mancato pagamento anche parziale del corrispettivo, potremmo sospendere la fornitura o risolvere il contratto come previsto nell'art.8 delle Condizioni Generali dei Servizi Internet tramite fibra ottica, cui si fa espresso

rinvio.

Per evitare costi relativi all'invio della fattura, l'Utente potrà richiederla in formato elettronico tramite il nostro sito internet, nell'area riservata, o il Servizio Clienti. In tal modo verrà eliminata la fattura cartacea e i relativi costi.

Per avere informazioni sulle fatture l'Utente può sempre utilizzare l'area riservata del sito www.digimobil.it

3.5 CESSAZIONE DEI SERVIZI

La cessazione dei Servizi è gratuita e può essere comunicata dall'Utente in qualsiasi momento, attraverso il modulo predisposto da Noi, sempre disponibile per il *download* nella sezione modulistica, o con una semplice comunicazione scritta di recesso, da inviare unitamente ai dati personali, al numero di telefono e alla copia di un documento di identità al seguente indirizzo: DIGI Italy S.r.l., via Giovanni Bensi 11 – 20152 Milano, o al n. di fax +39 0248405767 o via pec. digimobil@pec.it. Il recesso avrà effetto decorsi 30 giorni dalla comunicazione dell'Utente.

L'Utente riceverà comunicazione dell'eventuali modifiche contrattuali, comprese quelle relative alle condizioni economiche, anche tramite fattura, via e-mail e/o con la pubblicazione di un avviso sul nostro Sito Internet. Tali modifiche saranno efficaci decorsi 30 (trenta) giorni dalla data in cui gli saranno state comunicate. Entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla data di comunicazione, l'Utente potrà decidere di interrompere il servizio recedendo dal contratto, senza sostenere alcun costo. Se l'Utente non ci comunicherà l'intenzione di recedere entro il suddetto termine di 60 (sessanta) giorni, le modifiche contrattuali si considereranno accettate.

In ogni caso di cessazione dei Servizi, l'Utente è tenuto a restituirci il Modem fornito da Noi in comodato uso, in condizioni di perfetta integrità (salvo l'ordinario deterioramento d'uso), insieme a tutti gli eventuali elementi accessori, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla disattivazione dei Servizi. L'Utente dovrà spedirci il Modem al seguente indirizzo: DIGI Italy S.r.l., Via Pietro Nenni 39, 41 - 10036 Settimo Torinese (TO) oppure potrà restituirlo all'indirizzo e con le modalità che gli verranno comunicate dal Servizio Clienti. In caso di mancata restituzione del Modem per colpa dell'Utente, ci riserviamo di addebitare a quest'ultimo un importo a titolo di penale pari a € 70,00.

3.6 AGEVOLAZIONI PER UTENTI CON BISOGNI SPECIALI

In conformità alle delibere AGCOM 290/21/CONS e 36/23/CONS, riconosciamo agevolazioni per i consumatori con disabilità. Le informazioni sui requisiti necessari per richiedere le agevolazioni e la relativa richiesta, sono disponibili sul sito internet www.digimobil.it.

3.6 ASSISTENZA E MANUTENZIONE

È previsto un servizio di assistenza e manutenzione del Modem che forniamo all'Utente in comodato d'uso, in caso di un guasto o un difetto, per la riparazione o sua sostituzione. Il Servizio di assistenza e manutenzione è gratuito e può essere attivato attraverso il nostro sito www.digimobil.it o attraverso il nostro Servizio Clienti. Maggiori informazioni sono contenute nelle Nostre Condizioni Generali per la fornitura del Servizio Internet tramite fibra ottica.

4. LE PROCEDURE E LE REGOLE PER I RECLAMI E PER RICHIEDERE RIMBORSI E INDENNIZZI

Nel Punto 4) di questa CdS, sono descritti i diritti dell'Utente e le procedure per presentare reclami e segnalazioni nonché per ottenere gli indennizzi nel caso in cui non sia soddisfatto degli standard di qualità dei nostri Servizi e degli impegni da noi assunti contrattualmente.

4.1 I NOSTRI CONTATTI A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI PER INFORMAZIONI E ASSISTENZA

Per qualsiasi informazione o richiesta di assistenza, l'Utente può visitare il Nostro Sito Internet www.digimobil.it o contattare il Nostro Servizio Clienti:

- chiamando il 4077 (servizio gratuito per chiamate dall'Italia), disponibile dal lunedì alla domenica, inclusi i giorni festivi, dalle 8 alle 22;
- inviando un fax al +39 02 48405767 (sia dall'Italia sia dall'estero);
- scrivendo all'indirizzo postale DIGI Italy S.r.l., Via Giovanni Bensi 11 - 20152 Milano.

Per contattare il Servizio Clienti dall'estero l'Utente può chiamare il numero +39 353 3004077; il costo della chiamata dipenderà dalla tariffa applicata per il roaming internazionale. Sono predisposti servizi di assistenza specifici dedicati alle persone non udenti e non vedenti, secondo quanto indicato nel Nostro Sito Internet.

4.2 COME INVIARE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualora l'Utente sia insoddisfatto del Servizio, per disservizi o importi in fattura o altro, potrà tramite i nostri contatti (cfr. 4.1 sopra), inoltrarci una segnalazione o un reclamo. In tali casi, L'Utente dovrà descrivere i motivi della segnalazione o del reclamo. eventuali reclami su importi in fattura vanno eseguiti entro la data di scadenza della stessa fattura. È inteso che l'Utente dovrà provvedere al pagamento degli importi non contestati. Ci impegniamo a verificare le ragioni del Reclamo o della Segnalazione ed entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni comunicheremo all'Utente le nostre valutazioni.

In caso di accoglimento del Reclamo provvederemo a risolvere il disservizio e a corrispondere gli indennizzi previsti dalla presente CdS, e a restituire importi non dovuti, compresi gli interessi legali calcolati dalla data del pagamento al rimborso.

In caso di rigetto del Reclamo provvederemo a fornire una risposta motivata all'Utente e a riscuotere le somme ancora dovute e gli interessi legali.

In caso di mancato riscontro entro 45 (quarantacinque) giorni o nel caso in cui l'esito dello stesso non sia soddisfacente, l'Utente può ricorrere al tentativo obbligatorio di conciliazione (Delibera 203/18/Cons e succ. modifiche e integrazioni) presso il CO.RE.Com territorialmente competente (procedura gratuita attivabile tramite concilia web), in alternativa, può intraprendere il tentativo obbligatorio di conciliazione attraverso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS dell'AGCOM, oppure dinanzi alle Camere di Commercio o agli organismi di composizione stragiudiziale delle controversie aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'AGCOM e UNIONCAMERE, ai sensi dell'art. 141 ss. del Codice del Consumo.

L'Utente che intenda proporre reclamo innanzi all'Autorità Giudiziaria, conformemente a quanto previsto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, è tenuto ad esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com) competente per territorio, avvalendosi dei formulari predisposti AgCom reperibili sul sito www.agcom.it, nella sezione "operatori e utenti".

Alla luce delle modifiche apportate al "Registro delle Opposizioni", l'Utente potrà iscrivere il proprio numero di telefono negli elenchi telefonici pubblici, o il corrispondente indirizzo postale, per opporsi alle telefonate promozionali o per l'invio di materiale pubblicitario, o vendita diretta, ricerche di mercato o comunicazioni commerciali o per semplicemente revocare i propri consensi espressi a tal riguardo. Sul sito <http://www.registrodelleopposizioni.it/> sono presenti dettagli sul funzionamento del registro pubblico delle opposizioni. L'Utente verrà informato delle modalità d'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali, ed in caso di omesso o errato inserimento dei dati relativi alla propria utenza negli elenchi telefonici ha diritto all'indennizzo previsto nel punto 4.4.

4.3 QUALITÀ DEI SERVIZI DI DIGI

Conformemente alle procedure stabilite dalle delibere AGCOM 179/03/CSP, 79/09/CSP e 154/12/CONS, e 156/23/CONS siamo attenti alla qualità dei nostri Servizi sulla base degli indicatori e degli standard di qualità riportati nell'Allegato 1) qui di seguito.

Le informazioni relative agli obiettivi di qualità e ai risultati sulla qualità dei Servizi relativa agli indicatori sono sempre reperibili sul nostro sito www.digimobil.it

Per verificare la qualità della connessione, l'Utente può effettuare uno speed test tramite Ne.Me.Sys. scaricabile direttamente sul sito dell'Autorità <http://www.misurainternet.it> Qualora l'Utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli da Noi stabiliti, potrà presentare un reclamo circostanziato ai recapiti suindicati o direttamente dal sito www.misurainternet.it con allegata documentazione giustificativa (PDF) entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura. Ove l'Utente non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione, il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del già menzionato reclamo, può richiedere l'applicazione di una delle misure di seguito descritte:

a) In caso di mancato rispetto delle 'velocità minime della connessione in download e upload', del 'ritardo massimo di trasmissione dati' o del 'tasso massimo di perdita dei pacchetti' previsti nel contratto, l'Utente può recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione da inviarcì con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata indicati nel 4.1. In alternativa, l'Utente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente nelle Nostre offerte.

b) In caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori :velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload, ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, l'Utente può richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti (punto 4.4) o avviare una procedura tramite piattaforma Concilia Web dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, la misura di cui al presente punto deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui alla lett. a) che precede.

4.4 INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità e agli impegni da noi assunti nei rapporti contrattuali, l'Utente potrà richiedere un indennizzo proporzionale alla durata del ritardo o del malfunzionamento. In particolare:

- in caso di (i) ritardo nel tempo di attivazione del servizio, e (ii) sospensione o cessazione del servizio in assenza dei presupposti o di preavviso, potrà ricevere l'indennizzo automaticamente, tramite segnalazione del ritardo, della sospensione o della cessazione del servizio;
- in tutti gli altri casi, sarà necessario presentare apposito reclamo e richiesta di indennizzo.

Gli indennizzi previsti per i Servizi Internet sono i seguenti:

CASISTICA	DEFINIZIONE	TEMPISTICHE STANDARD	INDENNIZZO	TIPO DI INDENNIZZO	COME OTTENERLO
Ritardo nel tempo di attivazione del servizio	Attivazione del servizio internet oltre le tempistiche standard	45 GG	7,5 Euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 100 Euro	Automatico	Presentando una segnalazione al servizio clienti DIGI
Sospensione o cessazione del servizio in assenza dei presupposti o di preavviso	Interruzione, completa e senza soluzione di continuità, del servizio per un periodo di tempo superiore alle 72h	/	2,50 Euro per ogni giorno di sospensione amministrativa € 100,00	Automatico	Presentando una segnalazione al servizio clienti DIGI
			5 Euro al giorno per ogni giorno di interruzione completa del Servizio, fino ad un massimale di 100 Euro (non dovuto per malfunzionamenti di durata non superiori a 3 giorni lavorativi).		
Malfunzionamento del servizio	Erogazione del servizio irregolare ovvero discontinua, che non comporti una completa interruzione del servizio	/	2,50 Euro al giorno per ogni giorno di discontinuità del servizio, fino ad un massimale di 50 Euro (non dovuto per malfunzionamenti di durata non superiori a 3 giorni lavorativi)	A richiesta	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo
Ritardo nella risposta a un reclamo	Risposta al reclamo oltre le tempistiche standard	45 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo da parte di DIGI	2 Euro per ogni 5 giorni di ritardo, fino ad un massimo di 60 Euro	A richiesta	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo

Mancato rispetto delle velocità minime° della connessione in download e upload	Misurazione certificata effettuata con Ne.Me.Sys che riporti valori peggiorativi rispetto a quelli indicati nel prospetto di Trasparenza Tecnica	-	2 Euro per ogni misurazione certificata successiva alla prima e relativa al medesimo disservizio	A richiesta a seguito del rispetto della procedura descritta nel 4.3	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo
Ritardo massimo trasmissione dati°	Misurazione certificata effettuata con Ne.Me.Sys che riporti valori peggiorativi rispetto a quelli indicati nel prospetto di Trasparenza Tecnica	-	2 Euro per ogni misurazione certificata successiva alla prima e relativa al medesimo disservizio	A richiesta rispetto della procedura descritta nel 4.3	un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo
Ritardo massimo di perdita pacchetti°	Misurazione certificata effettuata con Ne.Me.Sys che riporti valori peggiorativi rispetto a quelli indicati nel prospetto di Trasparenza Tecnica	-	2 Euro per ogni misurazione certificata successiva alla prima e relativa al medesimo disservizio	A richiesta nel rispetto della procedura descritta nel 4.3	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo
Mancato rispetto velocità massime°	Misurazione certificata effettuata con Ne.Me.Sys che riporti valori peggiorativi rispetto a quelli indicati nel prospetto di Trasparenza Tecnica	-	2 Euro per ogni misurazione certificata successiva alla prima e relativa al medesimo disservizio	A richiesta nel rispetto della procedura descritta nel 4.3	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo
Mancato rispetto delle velocità normalmente disponibili*	Misurazione certificata effettuata con Ne.Me.Sys che riporti valori peggiorativi rispetto a quelli indicati nel prospetto di Trasparenza Tecnica	-	2 Euro per ogni misurazione certificata successiva alla prima effettuata e relativa al medesimo disservizio	A richiesta nel rispetto della procedura descritta nel 4.3	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo

* indennizzi applicabili a tutti i contratti sottoscritti con DIGI a partire dal 2023

L'indennizzo sarà corrisposto all'Utente mediante accredito nella prima fattura utile entro 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione o reclamo o dalla risoluzione della problematica indicata, se successiva. Nel caso in cui non fosse possibile, oppure qualora la somma da indennizzare fosse superiore a 100 euro, l'indennizzo potrà essere accreditato mediante bonifico bancario, sulle coordinate fornite dall'Utente, entro 30 (trenta) giorni dall'emissione della prima fattura utile. In ogni caso, la corresponsione degli indennizzi non preclude la possibilità di richiedere il risarcimento del maggior danno subito.

In caso di forza maggiore o eventi non imputabili a Noi (esempio calamità naturali, omesso o ritardo nelle autorizzazioni etc) non sarà riconosciuto alcun indennizzo.

5. TABELLE DI QUALITATIVI DEI SERVIZI

Nel Punto 5) di questa CdS, sono descritti gli indicatori di Qualità, distinta per tipologie di Servizi, con gli standard che ci prefiggiamo di raggiungere per una migliore soddisfazione dell'Utente. Ci impegniamo periodicamente a controllare alcuni indicatori di qualità (KPI) ponendoli a confronto con gli obiettivi in precedenza fissati.

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA ANNO 2025 (Delibera AGCOM n. 156/23/CONS)

Denominazione indicatore		Misura	Unità di misura	Obiettivo
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)		Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	1
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)		Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	1
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	15
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	45
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	60
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	99
	Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99
		Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	20
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	45
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	60
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	99

		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)		Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	5
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	48
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	80
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	250
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90

OBIETTIVI DI QUALITA' DELLE CHIAMATE IN ENTRATA AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI ANNO 2025 (Delibera AGCOM n. 79/09/CSP)

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Obiettivo
1 - Tempo di navigazione: tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	15
2 - Tempo di attesa: tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	70
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	70
3 - Tasso di risoluzione dei reclami: percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	99