

**TATA COMMUNICATIONS (Italy) S.r.l.**

**CARTA DEI SERVIZI**

**INDICE**

<b>1. CARTA DEI SERVIZI (“Carta dei Servizi”)</b> .....	<b>2</b>
<b>2. L’OPERATORE</b> .....	<b>2</b>
<b>3. PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	<b>2</b>
3.1 <i>EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO</i> .....	3
3.2. <i>CONTINUITÀ</i> .....	3
3.3 <i>PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA</i> .....	3
3.4 <i>EFFICACIA ED EFFICIENZA</i> .....	3
3.5 <i>TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI</i> .....	3
<b>4. GLI IMPEGNI</b> .....	<b>3</b>
<b>5. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO</b> .....	<b>4</b>
<b>6. GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI</b> .....	<b>5</b>
<b>7. DISAMINA RECLAMI</b> .....	<b>5</b>
<b>8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI</b> .....	<b>5</b>
<b>9. AMBIENTE</b> .....	<b>6</b>
<b>10. SERVIZI</b> .....	<b>6</b>
10.1 <i>ELENCO DEI SERVIZI</i> .....	6
10.2. <i>TUTELA DEI DIRITTI</i> .....	6
10.3 <i>INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI</i> .....	6
10.4 <i>EROGAZIONE DEI SERVIZI</i> .....	6
<b>11. STANDARDS DI QUALITÀ</b> .....	<b>6</b>
11.1 <i>MONITORAGGIO</i> .....	6
11.2 <i>VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</i> .....	6
11.3 <i>PARAMETRI DI QUALITÀ DEI SERVIZI</i> .....	6
<b>12. INDENNIZZI</b> .....	<b>7</b>
12.1 <i>INDENNIZZO PER RITARDO NELL’ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO</i> .....	7
12.2 <i>INDENNIZZO PER SOSPENSIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO</i> .....	7
12.3 <i>INDENNIZZO PER MALFUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO</i> .....	7
12.4 <i>INDENNIZZO PER OMessa O RITARDATA PORTABILITÀ DEL NUMERO</i> .....	7
12.5 <i>INDENNIZZO PER L’ATTIVAZIONE O LA CESSAZIONE NON RICHIESTA DI SERVIZI DI CARRIER SELECTION O CARRIER PRE-SELECTION</i> .....	8
12.6 <i>INDENNIZZO PER L’ATTIVAZIONE DI SERVIZI O TARiffe NON RICHIESTI</i> .....	8
12.7 <i>INDENNIZZO PER IL CASO IN CUI IL NUMERO NON SIA PIÙ DISPONIBILE PER IL CLIENTE</i> .....	8

12.8 INDENNIZZO PER OMessa O ERRATA INDICAZIONE NEGLI ELENCHI TELEFONICI PUBBLICI .....	8
12.9 INDENNIZZO PER MANCATA O RITARDATA RISPOSTA AI RECLAMI.....	8
12.10 CASI SPECIFICI DI INDENNIZZO .....	8
12.11 ESCLUSIONE DEGLI INDENNIZZI.....	8
12.12 INDENNIZZI STABILITI DALLA DELIBERA DELL'AGCOM N. 347/18/CONS .....	9
<b>ALLEGATO A .....</b>	<b>9</b>
<b>ALLEGATO B .....</b>	<b>9</b>
<b>ALLEGATO C .....</b>	<b>10</b>
<b>ALLEGATO D .....</b>	<b>18</b>

### **1. CARTA DEI SERVIZI (“Carta dei Servizi”)**

La presente Carta dei Servizi è stata redatta secondo i principi previsti dalle delibere dell'Autorità italiana per le Garanzie nelle Comunicazioni ("Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni" o "AGCOM") e dalla normativa applicabile anche in materia di qualità e di carte dei servizi di comunicazione elettronica, inclusa la Delibera AGCOM n. 179/03/CSP, la Delibera AGCOM n. 254/04/CSP, relativa alla telefonia vocale fissa, la Delibera AGCOM n. 131/06/CSP, la Delibera AGCOM n. 244/08/CSP, relative all'accesso a Internet da postazione fissa, e successive modifiche, la Delibera AGCOM n.154/12/CONS relativa ai servizi di comunicazioni mobili e personali, e successive modifiche ed integrazioni.

La presente Carta dei Servizi disciplina le relazioni con i clienti oltre alle condizioni contrattuali generali e speciali.

Per qualsiasi informazione relativa alla Carta dei Servizi, si prega di contattare il Servizio Assistenza Clienti accessibile componendo il numero di telefono indicato nell'articolo 2 qui di seguito.

La Carta dei Servizi è disponibile sul sito web indicato nell'articolo 2 qui di seguito.

La Carta dei Servizi è (i) messa a disposizione dei clienti prima che venga stipulato qualsiasi contratto e (ii) pubblicata sul sito web dell'operatore. Una copia cartacea della Carta dei Servizi verrà fornita anche su richiesta dei clienti.

### **2. L'OPERATORE**

Tata Communications (Italy) S.r.l. (di seguito "Società") è un fornitore italiano, parte di un gruppo multinazionale nel settore delle comunicazioni elettroniche, la cui offerta è caratterizzata da un'ampia gamma di servizi che fornisce soluzioni integrate e personalizzate.

La Società ha sede a Milano (MI), Corso Vercelli 40, Cap. 20145.

Attualmente non ci sono servizi di telefonia vocale fissa e di accesso ad internet da postazione fissa offerti a consumatori o persone fisiche. Le offerte attualmente implementate per tali servizi sono dirette ad altri fornitori di servizi di comunicazione elettronica (servizi all'ingrosso) e ai grandi clienti aziendali (servizi aziendali). Queste offerte non possono essere qualificate come offerte standard ma vengono negoziate caso per caso con ogni singola azienda.

Contatto: sito web: <http://www.tatacommunications.com>

Assistenza clienti: 800 90 97 17

Contatto diretto per uso esclusivo delle autorità di regolamentazione italiane:

Telefono: 001 (703) 657 8414

Numero di fax: 001 (703) 657 8340

Indirizzo email: [diana.peneva@tatacommunications.com](mailto:diana.peneva@tatacommunications.com)

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Società eroga i servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza ed equità del trattamento, profondendo i migliori sforzi per mantenere un servizio ininterrotto, nel perseguitamento di efficienza ed efficacia.

I contratti stipulati dalla Società con i clienti e la presente Carta dei Servizi regolano il rapporto tra la Società e i clienti.

#### **3.1 EGUALIANZA ED IMPARZIALITA' DEL TRATTAMENTO**

La Società eroga i propri servizi secondo le regole applicabili a tutti i clienti: non vengono fatte differenze né discriminazioni in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua o alle opinioni politiche. La Società si impegna, pertanto, a garantire, entro i limiti territoriali dei titoli amministrativi detenuti dalla Società, parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. Per quanto riguarda la gestione dei rapporti, la Società opera, nel corso delle trattative e nelle partnership commerciali, nel rispetto dei principi di non discriminazione. L'attività della Società si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. La Società si impegna a interpretare ogni singola clausola delle condizioni contrattuali generali e speciali per la fornitura dei servizi e la regolamentazione applicabile in conformità ai principi sopra menzionati.

#### **3.2 CONTINUITA'**

La Società si impegna a fornire, al meglio delle proprie capacità, un servizio continuativo e regolare, tranne i casi in cui la sospensione o l'interruzione siano dovute a forza maggiore o necessarie per effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e in ogni caso in cui si renda necessario interrompere il servizio. Qualora il servizio dovesse essere sospeso, la Società tenterà di ridurre al minimo i tempi di sospensione del servizio e gli eventuali disagi causati ai clienti comunicando ai clienti, ove possibile, quando il servizio verrà sospeso e quando riprenderà il funzionamento o cesserà l'irregolare funzionamento.

#### **3.3 PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA**

Al fine di offrire al cliente un accesso semplice alle proprie informazioni personali, la Società garantisce che ciascun cliente possa esercitare il diritto di accedere ai propri dati personali, ai registri ed alle altre informazioni che lo riguardano secondo quanto previsto dalla normativa applicabile.

Per migliorare l'erogazione del servizio, ciascun cliente può comunicare per iscritto alla Società eventuali suggerimenti di modifiche nell'erogazione del servizio che verranno adeguatamente considerate e valutate dalla Società e sarà, quindi, premura della Società darvi riscontro, al fine di erogare servizi improntati ai seguenti criteri: chiarezza, correttezza e trasparenza.

#### **3.4. EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Uno degli obiettivi primari della Società è il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti. A tale scopo la Società valuta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più appropriate, i miglioramenti dei processi interni e le esigenze dei clienti.

#### **3.5 TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI**

La Società si impegna ad adottare condizioni contrattuali trasparenti e tali da rendere edotti i clienti dei diritti e degli obblighi rispettivamente della Società e dei clienti. I termini contrattuali per l'erogazione del servizio, compresi eventuali servizi supplementari, per il recesso dal contratto o modifiche al servizio, incluse prestazioni aggiuntive al servizio, saranno stabiliti nel modo più chiaro possibile.

### **4. GLI IMPEGNI**

La Società si impegna a:

- a) attivare tutti i servizi offerti nei termini e nei limiti definiti dalle condizioni generali e speciali di contratto consegnate al cliente in occasione della sottoscrizione e/o pubblicate sul sito internet della Società;
- b) fornire al cliente un servizio di assistenza nel rispetto delle procedure stabilite. La Società mette a disposizione del pubblico un sito web dove sono descritti i servizi erogati e le indicazioni su come contattare un responsabile;
- c) garantire, attraverso il personale della Società a contatto con i clienti, che i rapporti con i clienti si basino sul rispetto e cortesia e, inoltre, che i clienti vengano agevolati nell'esercizio dei propri diritti e nell'ottenere che la Società adempia ai propri obblighi. Il personale della Società è tenuto ad indicare le proprie generalità e a precisare che fa parte del personale della Società;

- d) inviare le fatture, laddove previsto, nel rispetto delle procedure di correttezza e ragionevolezza stabiliti, includendo idonee informazioni di contatto previste nel contratto.
- e) dare comunicazione, laddove previsto, di ogni modifica delle condizioni economiche e di fornitura dei servizi, nei tempi e con le modalità di legge e nel rispetto dei termini contrattuali;
- f) effettuare le comunicazioni al cliente per iscritto, laddove possibile. Le comunicazioni potranno anche essere effettuate mediante la pubblicazione sul sito web indicato all'art. 2, se di portata generale e senza indicazione del nominativo del destinatario, o mediante l'invio di un documento scritto separato ovvero via fax o mediante posta elettronica. Le comunicazioni si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o casella di posta elettronica o numero di fax fornito dal cliente. Le comunicazioni al cliente potranno essere, altresì, fatte attraverso campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione;
- g) gestire, riparare e manutenere le apparecchiature della Società fornite al cliente ove espressamente previsto secondo i termini del contratto. Per i malfunzionamenti che richiedessero un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione il cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. La riparazione dei guasti avverrà secondo i termini contrattuali concordati, ad eccezione dei guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa del cliente o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal cliente o comunque non imputabili alla Società, salvo quanto diversamente disposto dal contratto. Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente dalla Società o da terzi incaricati dalla Società, salvo quanto diversamente disposto dal contratto. Per consentire l'effettuazione delle verifiche alle apparecchiature il cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici della Società o ai terzi incaricati dalla Società, in conformità al loro contratto;
- h) collaborare con le Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;
- i) attivare il servizio tempestivamente ed entro i termini definiti dalla legge e/o da provvedimenti amministrativi, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi in cui i tempi di attivazione siano stati concordati con i clienti. In caso di mancata attivazione del servizio o di ritardo rispetto al termine massimo previsto, potrebbe essere riconosciuto un indennizzo o un credito come previsto dal Service Level Agreement del contratto e dalla normativa applicabile;
- j) riparare, ai termini ed alle condizioni contrattualmente previsti, i malfunzionamenti del servizio fornito, non imputabili direttamente o indirettamente ai clienti, tempestivamente ed entro i termini definiti dalla legge e/o da provvedimenti amministrativi e/o dal contratto. Nel caso di ritardo imputabile alla Società, rispetto al tempo massimo di riparazione, potrebbe essere riconosciuto un indennizzo o un credito secondo quanto eventualmente previsto dal contratto e/o dalla normativa applicabile;
- k) in conformità ai termini del contratto, non procedere alla sospensione o cessazione amministrativa del/dei servizio/i erogato/i senza che ve ne siano i presupposti o in assenza del relativo preavviso, così come previsto dal contratto, essendo previsto, in difetto, un indennizzo secondo quanto eventualmente previsto dal contratto e/o dalla normativa applicabile.

La Società considera la libertà di scelta come un diritto di ogni cliente. A tal fine, la Società si impegna a fornire tutte le informazioni disponibili di propria competenza volte a porre i clienti nelle giuste condizioni di scelta.

## 5. FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Per il servizio, il cliente dovrà corrispondere alla Società i corrispettivi previsti nel rispetto dei termini contrattuali. Possono essere addebitate al cliente le spese di incasso e di invio delle fatture in conformità alla legislazione vigente.

La Società si riserva il diritto di modificare le specifiche tecniche del servizio, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le condizioni generali e speciali di contratto incluso, in via elencativa e non esaustiva, per le seguenti ragioni: sopravvenute esigenze tecniche, economiche, regolamentari, di salvaguardia dell'ordine pubblico, gestionali, variazioni alla politica commerciale, misure necessarie per prevenire frodi e/o l'uso improprio dei servizi e/o violazione delle disposizioni contrattuali/regolamentari/di legge. La Società comunicherà al cliente tali modifiche con 30 (trenta) giorni di preavviso, salvo quanto diversamente previsto dal contratto o dalla normativa applicabile.

In tal caso, il cliente, entro tale termine di 30 giorni, salvo quanto diversamente disposto dal contratto o dalla normativa applicabile, potrà esercitare il diritto di recesso dal contratto, mediante comunicazione scritta alla Società a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento o come previsto nel contratto. In tale caso di esercizio del diritto di recesso, non verranno applicate penali né costi di disattivazione, ed al Cliente è garantita

la possibilità di passare ad altro operatore. In mancanza di tale comunicazione del cliente, le variazioni si intendono accettate.

Salvo ove diversamente previsto, qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al netto di IVA, impregiudicate altre previsioni contrattuali in punto ad altri importi.

## **6. GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Il cliente può presentare eventuali reclami alla Società relativi al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o delle disposizioni contenute nella presente Carta dei Servizi, salvo quanto diversamente previsto dal contratto.

Dette contestazioni possono essere portate a conoscenza della Società per iscritto, via fax, per posta elettronica o telefonicamente agli indirizzi/numeri, come disposto dal contratto con la Società. La contestazione dovrà essere confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento che dovrà pervenire tempestivamente e, in ogni caso, entro i termini definiti dalla legge e/o da provvedimenti amministrativi, salvo quanto diversamente disposto dal contratto.

La Società si impegna a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti e, per quanto possibile, una sollecita risposta ai clienti all'esito dell'istruttoria, come previsto dal contratto. Il termine per la definizione dei reclami non sarà superiore a trenta giorni dal ricevimento del reclamo stesso da parte della Società, salvo quanto diversamente disposto dal contratto o dalla normativa applicabile.

Salvo quanto diversamente previsto dalle parti nel contratto, si applicano le seguenti procedure: la Società comunica al cliente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, la Società indicherà i provvedimenti o le misure siffattive per rimuovere le criticità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta al reclamo dovrà essere fornita per iscritto e dovrà essere motivata. Inoltre, la Società comunica al cliente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative al ricorso giurisdizionale, previste dalle delibere dell'AGCOM e dalla normativa applicabile.

Il numero di telefono e l'indirizzo a cui i reclami e le segnalazioni possono essere inoltrate sono indicati nel contratto.

La Società garantisce la tracciabilità dei reclami e delle segnalazioni presentate in conformità al contratto.

## **7. DISAMINA RECLAMI**

In esito alla presentazione di reclami di cui all'art. 6, la Società provvederà entro 30 (trenta) giorni agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto e invierà una risposta al cliente, salvo quanto diversamente disposto dal contratto.

## **8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI**

La Società garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, garantisce di adottare ogni misura tecnica e organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso. Inoltre, la Società promuove e aggiorna costantemente la propria politica di sensibilizzazione sulla sicurezza al fine di formare il proprio personale in merito alle politiche della Società sulla sicurezza e sul trattamento dei dati personali.

Il cliente è stato informato dalla Società che i dati personali forniti dal cliente saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente ed al fine della erogazione dei servizi oggetto del contratto da lui sottoscritto.

Per quanto attiene alla modifica, all'uso ed alla cancellazione dei dati personali, si prega di fare riferimento al documento informativo ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati), e della normativa applicabile, rilasciato a tutti i clienti al momento della sottoscrizione del contratto.

## **9. AMBIENTE**

Consideriamo il rispetto dell'ambiente come uno dei nostri valori di riferimento e, come operatore di comunicazioni elettroniche riteniamo di poter contribuire concretamente al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello "sviluppo sostenibile".

## **10. SERVIZI**

### **10.1 ELENCO DEI SERVIZI**

La Società offre i servizi di cui all'allegato A.

### **10.2. TUTELA DEI DIRITTI**

Nell'offerta dei propri servizi, la Società non ha alcun controllo o accesso ai contenuti del cliente. La Società non si assume nessun obbligo di monitorare, gestire, controllare i contenuti del cliente. La Società ritiene che sia dovere del cliente monitorare i suoi contenuti e quelli di terze parti per garantirne la liceità. Ad esempio, è compito del cliente individuare quando tali contenuti rappresentino una imminente minaccia; deve proteggere i minori dall'accesso a contenuti sensibili suscettibili di ledere la loro integrità psichica e morale; evitare che i minori siano indotti in errore per mezzo di ambiguità e sfruttamento della loro naturale credulità.

### **10.3. INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI**

La Società può limitare l'erogazione dei servizi e l'erogazione dei servizi può essere soggetta a garanzie adeguate per il pagamento degli importi fatturati.

La Società può sospendere i servizi, anche in parte e anche senza preavviso, in caso di malfunzionamento della rete e/o delle attrezzature della Società e/o di altri operatori. Se possibile, il cliente deve essere debitamente informato in anticipo, in caso di sospensione dei servizi per interventi e/o attività di manutenzione.

Nel caso di un volume di traffico insolito rispetto all'uso medio del cliente, la Società può sospendere i servizi in tutto o in parte, come precauzione e nell'interesse del cliente e può inviare una fattura in anticipo rispetto al normale termine di emissione delle fatture.

### **10.4. EROGAZIONE DEI SERVIZI**

L'infrastruttura della rete di comunicazione elettronica utilizzata ai fini della prestazione di servizi oggetto del contratto è costituita anche da reti fornite da operatori terzi.

Nella misura concordata tra la Società e il cliente nel contratto, la disponibilità e le modalità di attivazione e utilizzo del blocco selettivo, in modalità permanente o controllata dall'utente, sono conformi alle disposizioni delle delibere AGCOM n. 78/02/CONS e n. 418/07/CONS e seguenti modifiche. La Società, al momento della sottoscrizione del contratto, offre ai clienti la possibilità di essere inclusi negli elenchi telefonici generali disponibili al pubblico.

## **11. STANDARDS DI QUALITÀ**

### **11.1. MONITORAGGIO**

La Società ha implementato standards di controllo della qualità per quanto riguarda i suoi servizi di comunicazione elettronica e rivede regolarmente questi standard nel tentativo di migliorare ulteriormente i suoi processi.

### **11.2 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI**

Al fine di valutare la qualità dei servizi offerti ai propri clienti, la Società, in relazione ai parametri individuati nella presente Carta dei Servizi, si impegna a svolgere apposite verifiche in tal senso.

### **11.3 PARAMETRI DI QUALITÀ DEI SERVIZI**

La Società utilizza i parametri di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa, di accesso a Internet da postazione fissa e di internet in the car associato a servizi machine to machine, nonché le relative definizioni, metodi e periodi di misurazione, riportati nelle Delibere AGCOM n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e n.154/12/CONS, ove applicabile, e successive modifiche ed integrazioni.

## **12. INDENNIZZI**

I seguenti indennizzi e relativi importi si applicano se non diversamente concordato nel contratto tra la Società e il cliente.

## **12.1 INDENNIZZO PER RITARDO NELL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

12.1.1 In caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, e sempre che il ritardo è il risultato della violazione della normativa applicabile da parte della Società, la Società pagherà al cliente un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a € 7,50 (sette/50) per ogni giorno di ritardo.

12.1.2 L'indennizzo di cui all'art.12.1.1, è previsto anche nei casi di ritardo per i quali la Società, con riferimento all'attivazione del servizio, non abbia adempiuto ai propri obblighi di informazione circa i motivi del ritardo, i tempi di attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti ovvero nel caso di affermazioni non veritieri circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi, salvo quanto diversamente previsto in un contratto business – to - business.

12.1.3 Qualora il ritardo influisca sulle procedure relative al cambio di operatore, gli importi di cui al paragrafo 12.1.1 devono essere ridotti ad 1/5 (un quinto).

12.1.4 Per quanto riguarda i servizi accessori, è previsto un indennizzo di € 2,50 (due/50) per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00, (trecento / 00). In caso di servizi gratuiti, si applica l'importo di € 1,00 (uno/00) a titolo di indennizzo per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 100,00 (cento/00).

## **12.2 INDENNIZZO PER SOSPENSIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

12.2.1 In caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi in carenza dei relativi presupposti (per la sospensione o la cessazione), o nel caso in cui non sia stato fornito il relativo preavviso (della sospensione o cessazione), la Società corrisponderà un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a € 7,50 (sette/50) per ogni giorno di sospensione.

12.2.2 Qualora detta sospensione o cessazione riguardi solo servizi accessori o gratuiti, si applicheranno gli importi di cui al paragrafo 12.1.4.

## **12.3 INDENNIZZO PER MALFUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO**

12.3.1 In caso di interruzione completa del servizio per motivi tecnici imputabili alla Società, verrà corrisposto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a € 6,00 (sei / 00) per ogni giorno di interruzione.

12.3.2 In caso di fornitura irregolare o discontinua del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio o in caso di mancato rispetto degli standard di qualità stabiliti nella presente Carta dei Servizi, ove tali eventi siano imputabili alla Società, la Società corrisponderà un indennizzo per ogni servizio non accessorio pari a € 3,00 (tre/00) per ogni giorno di malfunzionamento del servizio, salvo quanto diversamente previsto in un contratto business – to - business.

12.3.3 Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile alla Società, nel riparare un guasto, il suddetto indennizzo sarà pagato per l'intero periodo intercorso tra il deposito del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.

12.3.4 Nei casi previsti ai precedenti paragrafi 12.3.1, 12.3.2, 12.3.3, se il guasto riguarda solo i servizi aggiuntivi, ai fini del calcolo dell'importo dell'indennizzo, si applicherà il paragrafo 12.1.4.

## **12.4 INDENNIZZO PER OMESSA O RITARDATA PORTABILITA' DEL NUMERO**

12.4.1 In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambio di operatore e se la Società è responsabile del ritardo, la Società corrisponderà un indennizzo pari a € 1,50 (uno/50) per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali si applicano le relative disposizioni e salvo quanto diversamente previsto in un contratto business – to - business. Nel caso in cui il ritardo riguardi unicamente la portabilità del numero, la Società, laddove responsabile per il ritardo, corrisponderà ai clienti interessati un indennizzo pari a € 5,00 (cinque / 00) per ogni giorno di ritardo, salvo quanto diversamente previsto in un contratto business – to - business.

## **12.5 INDENNIZZO PER ATTIVAZIONE O DISATTIVAZIONE NON RICHIESTA DELLA PRESTAZIONE DI CARRIER SELECTION O CARRIER PRE-SELECTION**

In caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di *carrier selection* o *carrier pre-selection*, la Società, laddove responsabile, corrisponderà ai clienti interessati un indennizzo pari a € 2,50 (due/50) per ogni giorno di attivazione o disattivazione non richiesta, fatto salvo il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con la Società ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi.

## **12.6 INDENNIZZO PER L'ATTIVAZIONE DI SERVIZI O TARFFE NON RICHIESTE**

12.6.1 In caso di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto dei clienti di ottenere la cancellazione o lo storno o un nuovo calcolo degli importi addebitati, la Società corrisponderà ai clienti un indennizzo pari a € 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di attivazione.

12.6.2 In caso di servizi accessori o tariffe non richieste, verrà corrisposto un indennizzo pari a € 2,50 (due/50) per ogni giorno. In caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o di SIM si applica un indennizzo forfettario di € 25,00 (venticinque/00) per ogni apparecchiatura o SIM.

## **12.7 INDENNIZZO PER IL CASO IN CUI IL NUMERO NON SIA PIÙ DISPONIBILE PER IL CLIENTE**

Qualora il numero di telefono assegnato al cliente non fosse più disponibile per il cliente a causa di un fatto imputabile alla Società, il cliente interessato avrà diritto a ricevere un indennizzo da parte della Società pari a € 100,00 (cento/00) per ogni anno di precedente utilizzo del numero assegnato, fino ad un massimo di € 1.500,00 (miljecinquecento/00).

## **12.8 INDENNIZZO PER OMESSA O ERRATA INDICAZIONE NEGLI ELENCHI TELEFONICI PUBBLICI**

12.8.1 In caso di mancanza o errata indicazione di dati rilevanti per il cliente negli elenchi previsti dall'art.55 del Decreto Legislativo n. 259/2003, il cliente ha diritto a ricevere dalla Società, laddove responsabile, un indennizzo pari a € 200,00 (duecento / 00) per ogni anno di mancata o errata indicazione.

12.8.2 L'indennizzo di cui al paragrafo 12.8.1 sarà corrisposto anche nel caso in cui i dati non vengano aggiornati anche se è stata presentata una richiesta tempestiva e giustificata da parte del cliente.

## **12.9 INDENNIZZO PER MANCATA O RITARDATA RISPOSTA AI RECLAMI**

12.9.1 In caso di mancata o tardiva risposta da parte della Società ad un reclamo nei termini previsti dalla presente Carta dei Servizi o dalle relative delibere AGCOM, la Società corrisponderà al cliente interessato un indennizzo pari a € 2,50 (due/50) per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00 (trecento/00).

12.9.2 L'indennizzo di cui al paragrafo 12.9.1 è calcolato su base unitaria a prescindere dal numero di linee interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o ulteriori o successivi, a condizione che tali reclami si riferiscano allo stesso disservizio.

## **12.10 CASI SPECIFICI DI INDENNIZZO**

12.10.1 Nei casi di cui agli artt.12.3, 12.5, 12.6, 12.8, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte del cliente.

12.10.2 Se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli art.12.1, 12.2, 12.3, 12.4, e in misura pari al quadruplo nei casi di cui agli artt.12.7 e 12.8.

12.10.3 Fermo restando il dettato del paragrafo 12.9.2, in caso di più numeri di telefono intestati ad un singolo cliente, l'indennizzo sarà applicato su base unitaria se, per la natura del disservizio occorso, il calcolo dell'indennizzo in misura proporzionale a quanti sono i numeri di telefono intestati al singolo cliente risulti contrario al principio di equità.

12.10.4 Nel caso in cui un'utenza mobile sia colpita dal disservizio di cui all'art. 12.1.2, il servizio di accesso alla rete è l'unica base ai fini del calcolo degli indennizzi.

## **12.11 ESCLUSIONE DEGLI INDENNIZZI**

Nel caso in cui i servizi di comunicazione elettronica siano stati utilizzati dai clienti impropriamente o in modo anomalo o, comunque, in modo non conforme alla causa del contratto o non siano stati utilizzati in conformità con lo scopo o i termini del contratto, gli indennizzi previsti nel presente documento non si applicheranno in relazione ai disservizi conseguenti o comunque correlati a tale uso.

## **12.12 INDENNIZZI STABILITI DALLA RISOLUZIONE DELL'AGCOM N. 347/18/CONS**

Ai sensi dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS emanata dall'AGCOM, ed eventuali successivi emendamenti, la Società si impegna a corrispondere gli indennizzi indicati nel presente articolo 12.

## **OBIETTIVI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER L'ANNO 2021**

### **Indicatori di qualità ai sensi delle delibere AGCOM n. 254/04/CSP e n. 79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni**

N.	INDICATORE	VALORE OBIETTIVO
1	<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso:</b> 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.	servizi indiretti in modalità CPS: 12%
2	<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</b> tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	Servizi indiretti in modalità CPS: 80% percentile: 38 ore lavorative 95% percentile: 100 ore lavorative
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Servizi indiretti in modalità CPS: 90%
3	<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore.</b>  a) tempo di navigazione minimo per accedere alla scelta "operatore umano"  b) tempo medio di risposta alle chiamate entranti  c) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi  d) Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza  e) Tempo totale di risposta dell'operatore umano: e.1) tempo medio di risposta alle chiamate entranti  e.2) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	a) 70 secondi  b) 70 secondi  c) 45%  d) 95%  e.1) 140 – 190 sec.  e.2) 25% - 30%

4	<b>Tempo di fornitura della Carrier Preselection:</b> tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.	95° percentile: 60 giorni solari 99° percentile: 80 giorni solari
5	<b>Fatture contestate:</b> percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	2,5%
6	<b>Accuratezza della fatturazione:</b> percentuale di fatture oggetto di contestazioni 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.	1%

## **OBIETTIVI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2021**

### **Indicatori di qualità ai sensi delle delibere AGCOM n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, n. 79/09/CSP, e successive modifiche ed integrazioni**

N.	INDICATORE	VALORE OBIETTIVO
1	<b>Tempo di attivazione del servizio:</b>  prima attivazione rivolta a un operatore del servizio di accesso ad Internet a larga banda diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva;   variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso ad Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso ad Internet a larga banda.	- 95% percentile: 295 giorni solari  - 99% percentile: 310 giorni solari  - Percentuale di ordini validi evasi entro il termine massimo previsto dal contratto: 80%  Media (giorni solari): 136   - 95% percentile: 295 giorni solari  - 99% percentile: 310 giorni solari  - Percentuale di ordini validi evasi entro il termine massimo previsto dal contratto: 80%  Media (giorni solari): 136
2	<b>Tasso di malfunzionamento:</b> 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.	Servizio erogato utilizzando servizi all'ingrosso: 18%
3	<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</b> tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento)	Servizi forniti utilizzando servizi all'ingrosso:  80% percentile: 12 ore (ore totali)  95% percentile: 27 ore (ore totali)  Percentuale di riparazioni di malfunzionamenti completate entro il termine massimo previsto dal contratto: 85%  Tempo medio di riparazione: 28 ore (ore totali)

4	<p><b>Tempo di risposta dell'operatore alle chiamate del servizio assistenza clienti:</b></p> <p>a) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta “operatore umano”</p> <p>b) tempo di risposta dell'operatore umano una volta che il cliente ha selezionato la scelta che consente di parlare con un operatore umano</p> <p>c) percentuale delle chiamate in entrata per le quali il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi</p> <p>d) Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza</p> <p>e) Tempo totale di risposta dell'operatore umano:</p> <p>e.1) tempo medio di risposta alle chiamate entranti</p> <p>e.2) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p>	<p>a) 70 - 120 sec.</p> <p>b) 70 sec.</p> <p>c) 45 - 60%</p> <p>d) 95%</p> <p>e.1) 140 – 190 sec.</p> <p>e.2) 25% - 30%</p>
5	<p><b>Velocità di trasmissione dati:</b> velocità di trasmissione di dati, misurati tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito remoto dove è localizzato un client ed un server per il downloading con riguardo al servizio di accesso ad internet a banda larga di riferimento.</p>	<p>Larghezza di banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)</p>
5.1		<p>Profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso in tecnologia ADSL)</p>
5.2		<p>Profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)</p>
5.3		<p>Profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con</p>

	accesso in tecnologia ADSL)		
5.4	Profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	1,3 Megabit/s	
5.5	Profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	2,1 Megabit/s	
5.6	Profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	3,2 Megabit/s	
5.7	Profilo nominale in download di 20 Megabit/s	(con accesso in tecnologia ADSL)	7,2 Megabit/s
		(con accesso in tecnologia VDSL2 )	14 Megabit/s
5.8	Profilo nominale in download di 30 Megabit/s (con accesso in tecnologia VDSL2)	21 Megabit/s	
5.9	Profilo nominale in download di 50 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2)	31 Megabit/s
		(con accesso in tecnologia FTTH)	40 Megabit/s

<b>5.10</b>	Profilo nominale in download di 100 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2)	40 Megabit/s
		(con accesso in tecnologia FTTH)	60 Megabit/s
<b>5.11</b>	Profilo nominale in download di 300 Megabit/s (con accesso in tecnologia FTTH)	180 Megabit/s	
	Larghezza di banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)		
<b>5.12</b>	Profilo nominale in upload di 256 Kilobit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	100 Kilobit/s	
<b>5.13</b>	Profilo nominale in upload di 384 Kilobit/s con accesso in tecnologia ADSL)	200 Kilobit/s	
<b>5.14</b>	Profilo nominale in upload di 512 Kilobit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	250 Kilobit/s	
<b>5.15</b>	Profilo nominale in upload di 704 Kilobit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	300 Kilobit/s	
<b>5.16</b>	Profilo nominale in upload di 1 Megabit/s (con	400 Kilobit/s	

		accesso in tecnologia ADSL)		
5.17		Profilo nominale in upload di 3 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	1,2 Megabit/s	
5.18		Profilo nominale in upload of 10 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2)	2 Megabit/s
			(con accesso in tecnologia FTTH)	6 Megabit/s
5.19		Profilo nominale in upload di 20 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL)	4 Megabit/s
			(con accesso in tecnologia FTTH)	12 Megabit/s
6	<b>Tasso di Perdita dei pacchetti</b>	Probabilità di perdita dei pacchetti	Obiettivo	
6.1		Profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	0,7%	
6.2		Profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	0,7%	
6.3		Profilo nominale in download di 2	0,5%	

		Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	
<b>6.4</b>		Profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	0,5%
<b>6.5</b>		Profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	0,3%
<b>6.6</b>		Profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	0,3%
<b>6.7</b>		Profilo nominale in download di 20 Megabit/s, 30 Megabit/s, 50 Megabit/s, 100 Megabit/s, 300 Megabit/s (with accesso in modalità ADSL o VDSL2 o FTTH)	0,3%
<b>7</b>	<b>Ritardo di trasmissione dei dati</b>	Ritardo massimo	180 millisecondi
<b>7.1</b>		Profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	180 millisecondi
<b>7.2</b>		Profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con	180 millisecondi

	accesso in tecnologia ADSL)	
<b>7.3</b>	Profilo Nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	170 millisecondi
<b>7.4</b>	Profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	160 millisecondi
<b>7.5</b>	Profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	150 millisecondi
<b>7.6</b>	Profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	140 millisecondi
<b>7.7</b>	Profilo nominale in download di 20 Megabit/s	Con accesso in tecnologia ADSL: 120 millisecondi  Con accesso in tecnologia VDSL2: 100 millisecondi
<b>7.8</b>	Profilo nominale in download di 30 Megabit/s (con accesso in tecnologia VDSL2)	80 millisecondi
<b>7.9</b>	Profilo nominale in download di 50 Megabit/s	Con accesso in tecnologia VDSL2: 75 millisecondi  Con accesso in tecnologia FTTH: 70 millisecondi

7.10		Profilo nominale in download di 100 Megabit/s	Con accesso in tecnologia VDSL2: 70 millisecondi  Con accesso in tecnologia FTTH: 60 millisecondi
7.11		Profilo nominale in download di 300 Megabit/s (Con accesso in tecnologia FTTH)	50 millisecondi
8	<b>Addebiti contestati:</b> percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	1%	

**OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI INTERNET IN THE CAR ASSOCIATO A SERVIZI MACHINE – TO – MACHINE  
PER L'ANNO 2021 AI SENSI DELLE DELIBERE N.154/12/CONS E N.79/09/CONS E SUCCESSIVE MODIFICHE ED  
INTEGRAZIONI**

<b>Anno di riferimento:</b>	2021
-----------------------------	------

Indicatore	Servizi a cui si applica	Misura	Unità di misura	Obiettivi
Tempo di rinnovo del credito (Allegato 1 alla delibera n.154/12/CONS come modificata)	Servizi prepagati	percentile 95% del tempo di ricarica	minuti	1
Reclami sugli addebiti (Allegato 3 alla delibera n.154/12/CONS come modificata)  (rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo)	Servizi prepagati	Rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti nel periodo di rilevazione considerato ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo	%	1,20%
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Servizi prepagati	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Secondi	70
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Servizi prepagati	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	120

Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Servizi prepagati	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	30
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Servizi prepagati	Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, per lo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	%	95
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 8 alla delibera n.154/12/CONS come modificata)	Servizi SMS	Percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMS-C	%	99%
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo (Allegato 9 alla delibera n.154/12/CONS come modificata)	Servizi SMS	Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione	sec	7"
Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM (allegato 10 alla delibera n.154/12/CONS come modificata)	Servizi dati a commutazione di pacchetto su reti GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a commutazione di pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine	%	98,20%