

# LA CARTA DEI SERVIZI DI ELMEC INFORMATICA SPA ("ELMEC")

## **LA CARTA DEI SERVIZI DI ELMEC INFORMATICA S.P.A. (“ELMEC”)**

### **INDICE**

#### **PARTE I – PRINCIPI FONDAMENTALI**

- 1.1. La Carta dei servizi
- 1.2. L’operatore
- 1.3. I principi fondamentali

#### **PARTE II – I RAPPORTI CON GLI UTENTI, FATTURAZIONE E MODALITA’ DI PAGAMENTO**

- 2.1. Informazioni al cliente
- 2.2. Modalità di fatturazione e pagamento

#### **PARTE III – ASSISTENZA, RECLAMI, SEGNALAZIONI, INDENNIZZI E RIMBORSI, TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE E RISOLUZIONE DI CONTROVERSIE**

- 3.1. Assistenza e manutenzione
- 3.2. Modalità e gestione di reclami e segnalazioni
- 3.3. Modalità di conciliazione e di risoluzione controversie alternative alla giurisdizione
- 3.4. Indennizzi

#### **PARTE IV - PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

- 4.1. Tutela dei dati personali – informative e consensi

#### **PARTE V – STANDARD DI QUALITÀ**

- 5.1. Standard di Qualità

## PARTE I – PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1.1. La Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici e recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCom") con Delibera n. 179/03/CSP (direttiva generale) e con le specifiche Delibere n. 131/06/CSP (accesso ad internet da postazione fissa) e n. 79/09/CSP (Qualità dei servizi telefonici da contatto – *call center* – nel settore delle Comunicazione Elettronica), e loro successivi emendamenti.

La Carta dei Servizi è resa disponibile al Cliente prima della esecuzione del Contratto mediante consegna di copia cartacea e/o indicazione dell'indirizzo Internet [<http://www.elmec.com/What-we-do/Elmec-connect/Connectivity/Quality>] ("Sito web") presso il quale è possibile reperire la Carta dei Servizi vigente, atteso che la stessa è soggetta ad aggiornamenti.

ELMEC informa i Clienti della variazione o integrazione della Carta dei Servizi con almeno trenta giorni di anticipo. L'assistenza Clienti di ELMEC è a disposizione per informazioni o chiarimenti sulla Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi si affianca alla restante documentazione contrattuale nella disciplina del rapporto con il Cliente per la fornitura dei Servizi.

### 1.2. L'operatore

ELMEC Informatica S.p.a, società con sede legale in Via Pret, 1 Brunello (VA), P.IVA e C.F. 01490000120 e-mail [ufficio.legale@elmec.it](mailto:ufficio.legale@elmec.it) e posta elettronica certificata (PEC) [elmec.informatica@elmecpec.com](mailto:elmec.informatica@elmecpec.com), soggetta ad attività di direzione e controllo del socio unico TRUB spa, è un operatore di telecomunicazioni che si propone di fornire connettività e servizi di comunicazione elettronica a valore aggiunto, basati sulla rivendita di linee di carrier certificati con cui Elmec collabora, per consentire ai propri clienti Business l'implementazione di un servizio completo di connettività, affidabile, sicuro e con performance adeguate, presso le proprie sedi e/o di permettere ai propri clienti managed services per le infrastrutture informatiche presenti nei Datacenter che Elmec mette a disposizione

A tal fine è titolare delle seguenti Autorizzazioni per Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica:

- Autorizzazione alla fornitura del servizio di accesso ad Internet e trasmissione dati
- Autorizzazione alla rivendita di servizi di comunicazione elettronica.

Maggiori informazioni su ELMEC, i suoi servizi di comunicazione elettronica e la sua offerta sono rinvenibili sul Sito web.

### **1.3. I principi fondamentali**

L'erogazione dei servizi da parte di ELMEC avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, nella garanzia di un servizio continuativo, nella partecipazione dei Clienti alla prestazione del servizio, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

#### **1.3.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**

ELMEC fornisce i propri servizi nel rispetto di regole che sono uguali per tutti: non sono fatte differenze né discriminazioni, in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua, alle opinioni a parità di condizioni del servizio offerto. Particolare attenzione sarà tuttavia riservata, nella gestione dei rapporti, a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione.

L'attività di ELMEC si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che ELMEC si impegna ad interpretare le singole clausole delle condizioni generali di fornitura del servizio e le norme dettate in materia.

#### **1.3.2. CONTINUITÀ DI SERVIZIO**

ELMEC si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare, tranne i casi di interruzione dovuti a forza maggiore o indispensabili per effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria nei sistemi gestionali e di rete e, comunque, in ogni caso in cui ciò si renda necessario a fronte di giustificate motivazioni. Qualora il servizio dovesse essere sospeso, ELMEC si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi causati ai Clienti, informandoli, qualora ovviamente le sia possibile, di quando il servizio verrà sospeso e, conseguentemente, di quando riprenderà il funzionamento o cesserà la situazione di funzionamento irregolare. In caso di intervento presso la sede del Cliente saranno cordati la data e l'orario e il tecnico incaricato sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento.

#### **1.3.3. EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Sempre tra gli obiettivi primari di ELMEC vi è il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

#### **1.3.4. PARTECIPAZIONE E CORTESIA**

Al fine di favorire l'interazione con i propri Clienti garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Tale materiale verrà adeguatamente considerato e valutato da ELMEC; sarà quindi premura della Società dare riscontro agli eventuali reclami o suggerimenti dei Clienti nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza e correttezza.

### **1.3.5. TRASPARENZA E CHIAREZZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI**

In ottemperanza al principio di libera determinazione, la stipula del contratto di fornitura del servizio, la facoltà di esercizio del recesso, le variazioni contrattuali anche per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate.

### **1.3.6. RISPETTO DELLA PRIVACY**

ELMEC garantisce il diritto del Cliente di accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di stessa e si impegna al trattamento dei dati nel rispetto delle norme di cui al Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e ss.mm. (Codice Privacy), Regolamento (UE) 2016/679 e delle delibere del Garante per la protezione dei dati personali (Garante Privacy).

## **PARTE II – I RAPPORTI CON GLI UTENTI, FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO**

### **2.1. Informazioni al Cliente**

ELMEC assicura al pubblico informazioni chiare, esatte e complete sui servizi offerti, su termini, modalità e condizioni di fornitura, fatturazione e pagamento, nonché condizioni di rinnovo e recesso. A tal fine, si impegna a:

- redigere la documentazione contrattuale e di fatturazione in modo chiaro, esatto e completo;
- fornire al Cliente un servizio di assistenza al quale rivolgersi per chiedere informazioni circa le condizioni tecniche ed economiche dei servizi, segnalare disservizi, inadempimenti contrattuali, errori di fatturazione, e richiedere assistenza, garantendo al Cliente, attraverso il proprio personale dipendente, rispetto e cortesia, e agevolandolo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- effettuare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto, a mezzo o unitamente alle fatture, oppure con documento scritto separato inviato a mezzo posta, trasmissione fax o posta elettronica, se del caso anche rinviando per maggiori dettagli al Sito web e all'assistenza clienti.
- a fronte di reclami non già risolti telefonicamente, fornire una risposta scritta al Cliente entro 45 giorni dalla ricezione della segnalazione; informare, sia pur sinteticamente, i clienti delle decisioni che li riguardano, delle relative motivazioni e delle possibilità di reclamo, nonché di conciliazione o risoluzione di eventuali controversie allorquando, all'esito del reclamo, il Cliente ritenga di non essere ancora soddisfatto.

### **2.2. Modalità di fatturazione e pagamento**

Il Cliente riceverà da ELMEC fatture commisurate ai corrispettivi previsti dal Contratto (che salva diversa specificazione devono intendersi al lordo di IVA), con anticipo di almeno 15 (quindici) giorni rispetto alla data di scadenza del pagamento. ELMEC concorda con ciascun Cliente i corrispettivi, le modalità di fatturazione ed i termini di pagamento. Le fatture di ELMEC indicano:

- identificativi del Contratto;
- il codice per il trasferimento dell'utenza quando la linea è soggetta alla disciplina della migrazione;

- la data di emissione e scadenza della fattura;
- le modalità di pagamento e contestazione e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento (pagamenti anticipati, rateali e disattivazioni);

una volta l'anno, ELMEC fornisce un'informativa in fattura, sulla Carta dei Servizi vigente, sugli obiettivi annuali prefissati e sui risultati raggiunti da ELMEC in tema di qualità dei Servizi oggetto di fatturazione.

Modalità e termini di pagamento, interessi o indennizzi per ritardati pagamenti sono concordati con il Cliente nel Contratto.

In caso di cessazione del Contratto ELMEC restituisce a richiesta al Cliente eventuali depositi cauzionali o anticipi non consumati, previa compensazione con eventuali crediti verso il Cliente, entro il termine massimo di 180 giorni dalla cessazione del Contratto e applicando a partire dal 91° giorno interessi e/o indennizzi pari a quelli che il Contratto prevede a carico del Cliente per ritardi di pagamento.

## **PARTE III – ASSISTENZA, RECLAMI, SEGNALAZIONI, INDENNIZZI E RIMBORSI, TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE E RISOLUZIONE DI CONTROVERSIE**

### **3.1. Assistenza e manutenzione**

ELMEC si impegna a fornire assistenza e manutenzione secondo quanto concordato nel Contratto. In ogni caso, qualsiasi intervento concernente il funzionamento degli Apparati e Servizi che non sia eseguito da ELMEC o suoi terzi incaricati deve essere autorizzato da ELMEC.

Salva diversa disponibilità accordata e indicata nel Contratto per l'assistenza operativa, il servizio assistenza Clienti telefonico è disponibile con operatore tutti i giorni non festivi dalle h.0:00 fino alle h.24:00 ed è raggiungibile gratuitamente al numero [800356321]. Il servizio di assistenza Clienti di ELMEC è disponibile anche via posta elettronica all'indirizzo [servicedesk@elmec.it](mailto:servicedesk@elmec.it).

A fronte della segnalazione di un guasto, ELMEC interviene con la massima celerità ed entro il termine di riparazione, decorrente dalla presentazione del reclamo, previsto nel Contratto per lo specifico Servizio/Apparato. A tal fine, il Cliente assicura l'accesso ai locali degli incaricati muniti di tesserino di riconoscimento, nella data e all'orario concordato; qualora l'intervento sia posticipato su richiesta dal Cliente il termine di riparazione è sospeso fino al nuovo intervento concordato. Ove possibile, ELMEC terrà informato il Cliente circa il tempo occorrente alla riparazione e lo stato di avanzamento della pratica.

Il servizio di assistenza, manutenzione e riparazione dei guasti è gratuito. Tuttavia, qualora sia accertato che la causa determinante l'intervento è imputabile direttamente o indirettamente al Cliente, inclusi difetti di funzionamento o interoperabilità di sistemi/impianti/terminali del medesimo, o suo intervento non autorizzato su Servizi/Apparati del contratto, verrà addebitato al cliente un importo di 250€.

### 3.2 Modalità e gestione di reclami e segnalazioni

Il Cliente può presentare segnalazioni e istanze circa malfunzionamenti, disservizi, questioni attinenti errati addebiti e/o l'inosservanza di clausole contrattuali, della Carta dei Servizi, o dei livelli di qualità ("reclami").

Il Cliente deve sporgere reclamo tempestivamente. Il reclamo deve essere presentato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento a Elmec Informatica Spa – Ufficio Qualità, via Pret, 1 - 21020 Brunello (VA) o a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo [elmec.informatica@elmecpec.com](mailto:elmec.informatica@elmecpec.com). I reclami possono essere anticipati via posta elettronica all'indirizzo [customer.care@elmec.com](mailto:customer.care@elmec.com) o per via telefonica al numero 0332 802446, ma in tali casi vanno confermati entro le successive 48 ore a mezzo raccomandata a/r o posta certificata.

Il Cliente può chiedere un codice identificativo del reclamo stesso e/o un referente e attraverso tali riferimenti chiedere in seguito aggiornamenti sulla procedura di reclamo aperta.

ELMEC si impegna a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami ed una, per quanto possibile, sollecita risposta ai Clienti all'esito dell'istruttoria; il termine per la definizione dei reclami è di 45 giorni dal ricevimento del reclamo nelle modalità indicate.

ELMEC comunica al Cliente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta al reclamo è fornita per iscritto ed è adeguatamente motivata con indicazione degli accertamenti compiuti. Nel caso in cui il reclamo non venga ritenuto fondato da ELMEC, il Cliente che non si ritenga soddisfatto è informato che deve esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, pena l'improcedibilità dell'azione in via giurisdizionale.

### 3.3. Modalità di conciliazione e di risoluzione controversie alternative alla giurisdizione

Nel caso in cui il reclamo non venga ritenuto fondato da ELMEC il Cliente deve esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione - prima ancora di adire il giudice ordinario, pena l'improcedibilità dell'azione in via giurisdizionale – secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 203/18/CONS, dinanzi al Co.Re.Com competente per territorio (l'elenco dei Co.Re.Com è reperibile sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it); per la competenza si ha riguardo al luogo in cui è ubicata la postazione fissa ad uso dell'utente finale), oppure, in alternativa alle camere di conciliazione istituite presso le Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura (sul sito [www.unioncamere.it](http://www.unioncamere.it) nella sezione dedicata al servizio di conciliazione è presente l'elenco delle CC.I.AA. territorialmente competenti), o dinanzi agli organismi istituiti con accordi tra gli operatori e le associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale, in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

L'obbligo di esperire il tentativo di conciliazione discende dalla normativa di settore: Art. 3 della Delibera 203/18/CONS s.m.i.con annesso "**Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche**" (detto Regolamento e maggiori informazioni sulle modalità di avvio e sulla procedura sono disponibili sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) nella sezione Contenzioso tra operatori e utenti; oggi al link <https://www.agcom.it/contentioso-tra-utenti-e-operatori> ). Tale obbligo non opera per controversie attinenti esclusivamente al recupero dei

crediti relativi alle prestazioni effettuate, qualora l'inadempimento non sia dipeso da contestazioni relative alle prestazioni medesime ai sensi dell'art. 2, comma 2, del cit. Regolamento.

In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti non sia stata già adita l'Autorità Giudiziaria, le parti congiuntamente, o anche il solo utente, possono - entro i successivi 3 mesi - chiedere al medesimo Co.Re.Com (se munito di delega) o all'AGCOM di definire la controversia ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni elettroniche (D.lgs. 1 agosto 2003, n. 259 e s.m.i.). Il provvedimento che definisce la controversia, ove venga riscontrata la fondatezza dell'istanza, può disporre che l'operatore rimborsi/storni all'utente eventuali somme non dovute o corrisponda gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, e dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta, in ogni caso, salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.



### 3.4. Indennizzi

In ottemperanza a quanto statuito dalle delibere AGCom nn. 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP, 73/11/CONS, in caso di comprovato inadempimento ai propri impegni e obblighi, ELMEC riconosce al Cliente gli indennizzi di seguito indicati.

Detti indennizzi si applicano anche in sede di conciliazione della controversia, prevalendo quando inferiori su quelli del Regolamento Allegato A del. 73/11/CONS. Diversamente, in sede di definizione della controversia dinanzi all'AGCOM o organismo dalla stessa delegato, trovano applicazione gli indennizzi stabiliti dal Regolamento stesso. L'indennizzo non è dovuto qualora l'evento per il quale è previsto, ad esito del reclamo, non risulti sussistere o risulti essere imputabile al Cliente, caso fortuito o forza maggiore e nei casi di uso anomalo del servizio da parte del Cliente. Qualora siano coinvolte più utenze l'indennizzo non è moltiplicabile per il numero di utenze ameno che per loro diversa destinazione non debba ritenersi che il disagio cagionato sia proporzionale al numero di esse.

Salva diversa previsione, la liquidazione degli indennizzi presuppone espressa richiesta del Cliente per l'indennizzo che può essere effettuata in sede di reclamo oppure, con le medesime modalità, entro i 3 mesi successivi alla data del reclamo. Gli indennizzi saranno liquidati a mezzo di compensazione con gli importi dovuti in fattura (a partire dalla prima fattura utile, fino ad esaurimento).

Nei casi di indennizzo automatico, ossia da liquidarsi senza bisogno di specifica richiesta del Cliente, l'importo dovuto è liquidato nella prima fattura utile e se superiore all'importo della stessa, la parte in eccesso se superiore ad Euro 100,00 sarà corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario entro 30 giorni dall'emissione della fattura. Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite e-mail. In caso di cessazione del Contratto, o su espressa richiesta del Cliente se la somma da indennizzare è superiore a Euro 100,00, la corresponsione dell'indennizzo avviene mediante assegno o bonifico bancario entro 60 giorni dall'accertamento del disservizio.

### **3.4.1 Indennizzo per ritardo nell'attivazione del Servizio o trasloco dell'utenza**

Salvo diverso termine previsto nel Contratto, il termine massimo di attivazione del collegamento è di [40] giorni per le linee condivise e di [100] giorni per le linee dedicate ed il termine massimo per il trasloco dell'utenza presso altro indirizzo di [90] giorni. Detti termini decorrono dalla richiesta, ma sono sospesi in pendenza di impedimenti tecnici o amministrativi comunicati al Cliente o per fatto del Cliente.

L'indennizzo dovuto per il ritardo è accreditato automaticamente al Cliente, senza bisogno di una Sua specifica richiesta, e pari a Euro [5] per ciascun Servizio non accessorio da fornire sulla linea e per ogni giorno di ritardo, con un massimo di indennizzo in entrambi i casi pari a giorni [20].

Quando il ritardo concerne attivazioni o traslochi con cambio di operatore (che quindi implicano procedure di [Migrazione]) tutti gli indennizzi e il tetto massimo sopra fissati sono ridotti ad un quinto non sono automatici ma su richiesta.

Per i Servizi accessori forniti sulla linea oggetto del ritardo, l'indennizzo, non è automatico ma su richiesta e quantificabile in Euro [1] per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di Euro [100].

### **3.4.2 Indennizzo per errata sospensione o cessazione amministrativa del Servizio**

In caso di completa interruzione (sospensione o cessazione) del Servizio per motivi meramente amministrativi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, oppure senza il dovuto preavviso, è previsto l'accredito automatico al Cliente, senza bisogno di Sua specifica richiesta, di un indennizzo di Euro [7,5], per ciascun Servizio non accessorio oggetto dell'interruzione, e per ogni giorno di interruzione fino ad un massimo in entrambi i casi di [10] giorni di interruzione.

Se la sospensione o cessazione amministrativa riguarda unicamente servizi accessori l'indennizzo riconosciuto è quantificabile in Euro [1] per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di Euro [100].

### **3.4.3 Indennizzo per guasti e disservizi**

Il Cliente deve tempestivamente segnalare i guasti e i disservizi e sporgere formale reclamo.

In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili a ELMEC ("guasto"), e se non risulta rispettato il termine di riparazione e il ritardo è imputabile a ELMEC, è previsto un indennizzo di Euro [5] per ciascun Servizio non accessorio interessato dal guasto, e per ogni giorno intercorrente tra la formale presentazione del reclamo per guasto e il ripristino del Servizio, fino al massimo di [10] giorni.

In caso di irregolare o discontinua erogazione e/o altro disservizio non bloccante imputabile a ELMEC ("disservizio"), se non risulta rispettato il termine di riparazione e il ritardo è imputabile a ELMEC, è previsto un indennizzo di Euro [2,50] Clienti, per ciascun Servizio non accessorio interessato dal malfunzionamento e per ogni giorno di malfunzionamento intercorrente tra la formale presentazione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del Servizio, fino al massimo di [10] giorni di malfunzionamento.

Se il disservizio in discorso concerne esclusivamente servizi accessori, l'indennizzo è quantificabile in Euro [1] per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di Euro [100].

## **PARTE IV - PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

### **4.1. Tutela dei dati personali – informative e consensi**

ELMEC garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali. ... adotta ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso. Il proprio personale è stato adeguatamente formato e scelto per capacità, affidabilità e discrezionalità. ELMEC fornisce informativa al Cliente nel Contratto circa il trattamento dei dati personali nel rispetto della normativa vigente ivi incluso il trattamento dei dati di traffico ai fini della erogazione dei Servizi, della fatturazione, di eventuali contenziosi e delle ulteriori finalità di legge. I dati di traffico oggetto di trattamento per finalità ulteriori alla erogazione e fatturazione sono esclusivamente quelli indicati dal D.lgs. 109/2008 e s.m.i. e sono trattati in conformità allo specifico provvedimento del Garante in tema di *data retention* del 2008 e tale trattamento sarà posto in essere esclusivamente nei limiti in cui tali disposizioni normative rimangano applicabili.

## **PARTE V – STANDARD DI QUALITÀ**

### **5.1. Standard di Qualità**

I parametri qualitativi del servizio sono periodicamente rilevati ed aggiornati in adempimento a quanto prescritto dalle delibere (179/03/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP e s.m.i.) dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (cfr. resoconti semestrali e annuali sulla qualità dei Servizi)

**Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa:**

Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
1 - Tempo di attivazione del servizio	ordini di prima attivazione rivolti a 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 di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	60
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	80
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	93,0%
			Media	giorni solari	35
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
	per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	65
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	87,5
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	94,5%
			Media	giorni solari	26,5
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
2 - Tasso di malfunzionamento	(servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	3,1
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	(servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	30
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	170

			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90,3
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	50,1
4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	N.D
	tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	8,4
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	98
	tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	8,4
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	98
	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%