

## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di NOITEL (ai sensi D.lgs 270/99), di seguito "Carta", descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni aperti al pubblico (il "Servizio") ai quali viene improntata la fornitura degli stessi da parte di NOITEL e la tutela della propria Clientela, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti. La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", L. 14/11/1995 n. 481, L. n. 249 del 31/7/1997, D. Lgs. N. 259 del 1/8/2003 e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 278/04/CSP, n. 104/05/CSP, n. 73/11/CONS, n. 151/12/CONS, n. 154/12/CONS, n. 254/04/CSP, n. 79/09/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP e 580/15/CONS. Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi e nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio. Gli obiettivi annuali e gli indicatori di qualità fanno parte integrante di questo documento. La presente Carta dei Servizi è consultabile sui siti [www.noitel.it](http://www.noitel.it), [www.noisat.it](http://www.noisat.it) e [www.noitelmobile.it](http://www.noitelmobile.it) di seguito anche definiti "siti".

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

**Uguaglianza ed imparzialità** - La fornitura del Servizio da parte di NOITEL si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, NOITEL interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore e si mostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di TLC per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

**Continuità** - NOITEL si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatto salvo eventi di forza maggiore. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. NOITEL informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio indicando sui suoi siti la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

**Partecipazione** - Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o del rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente sono adeguatamente riscontrate e considerate da NOITEL nello spazio dedicato allo scopo sul proprio sito web.

**Cortesia** - NOITEL si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti NOITEL sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente. Efficienza ed efficacia - NOITEL persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali allo scopo.

**Informativa alla clientela e diritto di scelta** - NOITEL si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del Cliente. In ottemperanza al principio di scelta, il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

**Tutela della Privacy** - NOITEL si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi del Decreto Legislativo 196/03. Il cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati. Il cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate allo stesso indirizzo. NOITEL assicura, inoltre, che i propri Clienti possono esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n. 196 mediante l'invio di una lettera raccomandata presso la sede di NOITEL

sita in V. Etiopia, 15 – 00044 Frascati (RM).

### 3. CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

NOITEL assicura ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi. I contratti proposti da NOITEL si uniformano ai principi ed ai criteri di legge, della Carta dei Servizi e alle Condizioni Generali di Contratto e contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio. Le condizioni contrattuali, di cui la presente Carta dei Servizi costituisce parte integrante ed essenziale, sono formulate nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza, e sono pubblicate sui siti web ([www.noitel.it](http://www.noitel.it) e [www.noitelmobile.it](http://www.noitelmobile.it)).

**3.1 Modifiche delle Condizioni Contrattuali** Ogni modifica delle condizioni contrattuali sarà preventivamente comunicata in fattura, (nel caso di Offerte abbonamento), e-mail, SMS, e/o tramite altri mezzi che Noitel riterrà opportuni e sarà efficace solo dopo 30 giorni dalla data della loro comunicazione. Nello stesso termine il cliente ha la facoltà di recedere dal Contratto, oggetto di modifica, senza alcun costo a carico. In generale, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali 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, avendo sempre come riferimento i siti o il servizio clienti.

**3.2 Fatturazione e pagamento** - La fatturazione (disponibile in formato cartaceo, a pagamento, o in formato elettronico) è effettuata per i servizi a canone (tipicamente servizi dati) in via anticipata, per i servizi a traffico (tipicamente voce) di norma su base mensile posticipata e la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15gg di anticipo rispetto alla data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente. La fattura per i servizi di fonia comprende, di base, le seguenti informazioni: i singoli servizi di fonia col dettaglio delle varie tipologie di chiamata, gli importi relativi, e il totale fattura.

**3.3 Fatturazione dettagliata e Autotutela dei consumi** - Su richiesta del Cliente NOITEL mette a disposizione le modalità di ricezione del dettaglio fattura inerente alle chiamate effettuate. Limitatamente ai servizi mobile, il dettaglio, comunque, è consultabile in ogni momento on line, anche sui consumi non ancora fatturati, allo scopo di un controllo ex ante in tempo reale degli stessi (i dati sono aggiornati con 24 ore di delay).

### 4. STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

NOITEL considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, NOITEL adotta per i servizi di fonia e di accesso ad Internet e per i servizi di telefonia mobile degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche e dall'AGCOM. Per ciascun anno solare di riferimento, NOITEL definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche. NOITEL, in adempimento a quanto prescritto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pubblica sul proprio sito alla pagina web "trasparenza tariffaria" accessibile dalla home page dei siti, i resoconti semestrali e/o annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità (per la definizione puntuale di ciascun indicatore si rimanda alle schede di dettaglio contenute nelle delibere 254/04/CSP e 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nelle quali si precisa che sono esclusi i ritardi non dipendenti dalla volontà di NOITEL ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza NOITEL).

Gli obiettivi per la qualità sono registrati su documenti appositi e pubblicati su AGCOM e sulla pagina "Trasparenza Tariffaria" accessibile dalla home page dei siti.

### 5. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Ai fini di garantire ai Clienti un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, NOITEL fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo informazioni relative a:

- informazione completa sui servizi offerti
- modifiche delle condizioni tecnico/economiche di offerta dei servizi con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione con facoltà per il cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accettino le nuove condizioni;

- variazioni sulla fornitura del servizio e agli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del Servizio;
- decisioni che lo riguardano, loro motivazioni, possibilità di reclamo e ricorso avverso di esse, ove attinente.
- disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176
- contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione, condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali previste;
- condizioni tecniche e di funzionamento del servizio;
- disponibilità e modalità di attivazione e fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente nel rispetto della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 418/07/CONS e 600/09/CONS, 78/02/CONS ;
- possibilità di inserimento negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, con relative modalità;
- condizioni di utilizzo dei servizi prepagati e trattamento del credito residuo;
- condizioni di cessioni a terze parti del credito, ai sensi dell'art. 1264 c.c.;
- modalità di richiesta e di restituzione di eventuali depositi cauzionali;
- passaggio fra operatori ai sensi della delibera 274/07/Cons.

Tutte queste informazioni sono disponibili al numero 06.62.289.899, al 4060 per i servizi mobile, sui siti o scrivendo a [customercare@noitelmobile.it](mailto:customercare@noitelmobile.it) o [customercare@noitel.it](mailto:customercare@noitel.it)

### 5.1 Inserimento nell'elenco abbonati

Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS, 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Provv. 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, il Cliente può decidere se e con quali dati essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on line ed off line di ricerca. Se il Cliente è un nuovo abbonato e risponde "NO" o non riconsegna il modulo, i suoi dati non saranno inseriti. Se il Cliente ha cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (c.d. mobile number portability per i servizi mobile, e number portability per i servizi di telefonia fissa) e non compila o non riconsegna il modulo, saranno mantenute le scelte fatte con il precedente operatore. Ai sensi della delibera 147/11/CIR il Cliente prende atto che il modulo è disponibile sulla "myarea" accessibile dai siti. Qualora i dati del Cliente siano presenti negli elenchi potranno essere utilizzati per le normali comunicazioni tra persone e, in base a recenti modifiche legislative, anche per chiamate pubblicitarie, a meno che il Cliente non decida di iscriversi al "Registro pubblico delle opposizioni" per negare il consenso alle telefonate promozionali. Cinque sono i modi per iscriversi al Registro: • Per raccomandata, scrivendo a: "gestore del registro pubblico delle opposizioni – abbonati" ufficio Roma Nomentano - casella postale 7211 - 00162 Roma (RM) • via fax: 06.54224822 • Per e-mail: [abbonati.rpo@fub.it](mailto:abbonati.rpo@fub.it) • Tramite il numero 06.62.289.899 • Compilando il modulo elettronico disponibile nella apposita "area abbonato" sul sito: <http://www.registrodelleopposizioni.it>. NOITEL assicura l'inserimento gratuito e la modifica, nei tempi tecnici, sulla base delle indicazioni del Cliente, i dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza.

## 6. TUTELA DEL CLIENTE

NOITEL garantisce il monitoring proattivo della propria rete; ciò comporta che in caso di disservizio che impatta sul cliente, anche in caso di mancata segnalazione da parte di quest'ultimo, NOITEL mette in pratica tutte le azioni che predispongono alla risoluzione del disservizio.

**6.1 Comunicazione con il cliente** - NOITEL assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità. NOITEL si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato. In caso di congestione di rete o di situazioni che generano un alto

numero di chiamate, NOITEL offre un apposito servizio di contatto via web.

**6.2 Gestione Reclami** – Qualora emergano motivi di insoddisfazione che si ritenga opportuno evidenziare e ai quali si richiede una spiegazione e/o risoluzione (disservizi, malfunzionamenti, errori di fatturazione, ritardi e mancata attivazione o disattivazione dei servizi richiesti...), il Cliente può presentare un reclamo:

1) a mezzo telefono al numero 06.62.289.899 (Servizio Clienti disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:30 e il sabato dalle 9:00 alle 17:00)

2) tramite ticket aperto dalla my area o da sito.

3) tramite mail a [claims@noitel.it](mailto:claims@noitel.it) o Pec a [noitelitalia@aziendaadoc.it](mailto:noitelitalia@aziendaadoc.it)

4) tramite raccomandata A/R da inviare a Servizio Clienti NOITEL, V. Etiopia, 15- 00044 Frascati (RM)

Al fine di assicurare la tracciabilità dei reclami, occorre indicare sempre il numero di telefono Noitel cui la segnalazione inviata fa riferimento, i dati dell'intestatario (nome, cognome, codice fiscale), l'oggetto della contestazione, i dati temporali di riferimento degli eventi ed ogni altro elemento rilevante ai fini della descrizione ed individuazione della fattispecie oggetto della contestazione.

Il Servizio Clienti riceve le segnalazioni rivolte dal cliente e le gestisce con risoluzione immediata, ove possibile, oppure con escalation ai competenti uffici tecnici o amministrativi.

Noitel Italia si impegna a fornire riscontro ai reclami entro il più breve tempo possibile e ad ogni modo entro 45 giorni dalla ricezione. NOITEL comunicherà al Cliente l'esito del reclamo o della segnalazione. In caso di accoglimento della contestazione, NOITEL comunicherà le misure correttive adottate per rimuovere le irregolarità e per il ristoro dei pregiudizi arrecati e rimborserà quanto eventualmente dovuto mediante accredito a partire dalla prima fattura utile o operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario, a mezzo bonifico bancario. In caso di rigetto della contestazione, NOITEL comunicherà, comunque, fornendo adeguate motivazioni in merito, la decisione assunta. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito della contestazione, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista (vd. Par. 6.3). In caso di reclami scritti su questioni di particolare complessità che impediscano il riscontro entro i 45 giorni dal ricevimento, NOITEL informerà il Cliente della problematica e lo terrà aggiornato sugli stati di avanzamento della pratica e sui tempi di risoluzione. Trascorsi 15 giorni dalla presentazione del reclamo si potranno ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo contattando il Servizio Assistenza Clienti. Si sottolinea come l'apertura di un reclamo non autorizza il Cliente a non onorare le fatture dei servizi Noitel fruiti, ad eccezione di quelli eventualmente oggetto di contestazione.

**6.3 Procedura di Conciliazione** – Qualora i passaggi descritti al precedente punto 6.2 non fossero per il Cliente soddisfacenti, il Cliente può aprire una controversia secondo i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella delibera 173/07/Cons. In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità come individuate all'art. 2 comma 1 di tale delibera, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

**6.4 Indennizzi** – Quando in condizioni di normale funzionamento, NOITEL non dovesse rispettare gli standard specifici, sono previsti indennizzi ai Clienti nelle misure indicate nell' Allegato 1 **Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori** riportato in coda alla presente Carte Servizi. Resta comunque salvo il diritto per il Cliente di richiedere il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito. Per la richiesta dell'indennizzo il Cliente dovrà inviare raccomandata A/R all'attenzione di Noitel Italia, V. Etiopia, 15 00044 Frascati (RM) esplicitando chiaramente il disservizio ricevuto e documentando la durata dello stesso. Tale comunicazione può essere anticipata da una email a [claims@noitel.it](mailto:claims@noitel.it), entro trenta giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard. Si precisa che: a) le somme indicate in allegato includono già l'IVA; b) i giorni ai quali si riferisce l'indennizzo sono quelli feriali, escludendo sabato, domenica e festivi; c) ai Clienti con linea attiva NOITEL liquiderà l'indennizzo nel conto telefonico (per i Clienti in abbonamento) o mediante ricarica (per i clienti mobili con SIM ricaricabile); ai Clienti con linea disattiva, siano essi in abbonamento o con SIM ricaricabile, con bonifico bancario. Nessun indennizzo troverà

applicazione nei casi in cui il Cliente abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato. È, altresì, esclusa l'applicazione di qualsiasi indennizzo, automatico o richiesto dal Cliente, per ritardi e/o disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo. Gli indennizzi riconosciuti per ogni singolo disservizio non potranno mai superare il valore corrisposto mensilmente dal Cliente a NOITEL in virtù del rapporto contrattuale instaurato tra le parti.

#### **7. PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA**

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di NOITEL all'indirizzo [www.noitel.it](http://www.noitel.it) ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

#### **8. VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO**

Le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente Carta possono essere segnalate attraverso una delle seguenti modalità:

- per telefono al numero 06.62.289.899
- per fax al numero 06 62201792
- per lettera all'indirizzo: NOITEL ITALIA Via Etiopia, 15 – 00044 Frascati (RM)
- per email a [claims@noitel.it](mailto:claims@noitel.it)

La presente carta è aggiornata almeno ogni anno.

## ALLEGATO 1

### Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori

#### Articolo 1 Definizioni

1. Ai fini del presente regolamento s'intendono per:

- a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;
- b) "Legge", la legge 31 luglio 1997, n. 249;
- c) "Codice", il Codice delle comunicazioni elettroniche approvato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;
- d) "Regolamento", il regolamento approvato con delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;
- e) "operatore", ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni, o una risorsa correlata o un servizio di comunicazione elettronica o un servizio radiotelevisivo a pagamento;
- f) "utente", ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;
- g) "utente finale", ogni utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico.
- h) "rete pubblica di comunicazione", ogni rete di comunicazione elettronica utilizzata interamente o prevalentemente per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;
- i) "servizio di comunicazione elettronica", i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, ad esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;
- j) "servizi accessori", i servizi correlati a quelli di accesso alla rete di comunicazione.
- k) "*carrier selection*", prestazione che permette a un utente di scegliere un operatore diverso da quello predefinito per chiamate nazionali o internazionali, cioè diverso da quello scelto in via preventiva dall'operatore con cui ha sottoscritto il proprio accesso alla rete.
- l) "*carrier pre-selection*", prestazione che permette a un utente la selezione di un operatore di transito nazionale e internazionale alternativo, su base permanente, diverso da quello scelto dall'operatore di accesso.
- m) "utenza affari", la tipologia di utenza, comunque denominata, riferibile ad un esercizio commerciale o professionale.

2. Per quanto non espressamente indicato valgono le definizioni di cui all'articolo 1 del Codice.

#### Articolo 2 Ambito di applicazione e finalità

1. Il presente regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti finali, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento. Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi.

2. Resta salva l'applicazione, nella decisione delle controversie ai sensi del comma 1, degli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli di cui al presente regolamento, indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti.

#### Articolo 3 Indennizzo per ritardata attivazione del servizio



1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.
2. Ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.
3. Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto.
4. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di euro 1,00, fino ad un massimo di euro 300,00; in caso di servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100,00.

**Articolo 4 Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio**

1. Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione.
2. Se la sospensione o cessazione riguarda solo servizi accessori, si applicano gli importi di cui al comma 4 dell'articolo 3.

**Articolo 5 Indennizzo per malfunzionamento del servizio**

1. In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione.
2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento.
3. Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.
4. Nei casi previsti dai commi precedenti se il malfunzionamento riguarda solo i servizi accessori, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si applicherà l'articolo 3, comma 4 del presente regolamento.

**Articolo 6 Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero**

1. Nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo; se la portabilità riguarda utenze mobili l'importo è ridotto alla metà.
2. In caso di sospensione o cessazione del servizio si applicano, comunque, gli indennizzi previsti dall'articolo 5.

**Articolo 7 Indennizzo per attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di *carrier selection* o *carrier pre-selection***

1. In caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di *carrier selection* o *carrier pre-selection*, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi.

**Articolo 8 Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti**

1. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione.
2. Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione.

**Articolo 9 Indennizzo in caso di perdita della numerazione**

1. L'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00.

#### **Articolo 10 Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici**

1. L'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice comporta il diritto dell'utente ad ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari ad euro 200,00 per ogni anno di disservizio.

2. Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte dell'interessato.

#### **Articolo 11 Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami**

1. Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00.

2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.

#### **Articolo 12 Ipotesi specifiche**

1. Nel caso di titolarità di più utenze, salvo quanto stabilito all'articolo 11, comma 2, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità.

2. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio; nelle ipotesi di cui agli articoli 9 e 10 gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo.

3. Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli articoli 14 e ss. del Regolamento, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo i criteri di cui al comma 1. Se non è possibile ricorrere all'applicazione per analogia prevista dal primo periodo, l'indennizzo è computato in misura giornaliera pari alla metà del canone mensile stabilito per il servizio oggetto del disservizio ovvero, per i servizi gratuiti, secondo equità.

#### **Articolo 13 Esclusione degli indennizzi**

1. Nei casi in cui l'utente finale abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo.

2. In particolare, nel caso di utenze mobili, s'intende come "anomalo" ai fini del comma 1 il traffico giornaliero finalizzato ad autoricarica superiore a due ore di conversazione ed a 50 sms o mms.

3. L'operatore che ometta nel tempo di rilevare l'uso anomalo di cui ai commi 1 e 2 o che, avutane conoscenza, non azioni i rimedi previsti contrattualmente per tale evenienza, non può invocare le esclusioni previste dal presente articolo per la liquidazione degli indennizzi relativi, tra l'altro, alla sospensione o interruzione dei servizi e alla gestione dei reclami.



**OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FORNITI SU RETE FISSA PER L'ANNO 2017**

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO
Tempo di fornitura del collegamento iniziale e Tempo di trasloco della linea	<i>Accesso diretto con proprie strutture</i>	n.d.
	<i>Accesso diretto con strutture di altri operatori</i>	
	<i>Percentile 95% tempo di fornitura</i>	75
	<i>Percentile 99% tempo di fornitura</i>	90
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	<i>Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative al numero medio di linee di accesso</i>	
	<i>Accesso diretto con proprie strutture</i>	9%
	<i>Accesso diretto con strutture di altri operatori</i>	9,9%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<i>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione</i>	
	<i>Accesso diretto con proprie strutture</i>	
	<i>Percentile 80% del tempo di riparazione</i>	114 ore solari
	<i>Percentile 95% del tempo di riparazione</i>	200 ore solari
	<i>Accesso diretto con strutture di altri operatori</i>	
	<i>Percentile 80% del tempo di riparazione</i>	120 ore solari
	<i>Percentile 95% del tempo di riparazione</i>	220 ore solari
Fatture contestate	<i>Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo</i>	5%
	<i>Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo</i>	2%

**OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI INTERNET FORNITI SU RETE FISSA PER L'ANNO 2017**

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	<b>Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linea telefonica attiva</b>	
	Percentile 95% tempo di fornitura	30 giorni
	Percentile 99% tempo di fornitura	60 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	90%
	Tempo medio di fornitura	20 giorni
	<b>Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su nuova linea telefonica e su linee traslocate</b>	
	Percentile 95% tempo di fornitura	45 giorni
	Percentile 99% tempo di fornitura	80 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	90%
	Tempo medio di fornitura	35 giorni
	<b>Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linea telefonica proveniente da altro operatore su cui già era attivo il servizio di accesso internet a banda larga</b>	
	Percentile 95% tempo di fornitura	60 giorni
	Percentile 99% tempo di fornitura	80 giorni
	Tempo medio di fornitura	35 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso a banda larga	15%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentile 80% tempo di riparazione malfunzionamenti	45 ore
	Percentile 95% tempo di riparazione malfunzionamenti	120 ore
	Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90%
	Tempo medio di riparazione	35 ore
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso a internet e il numero totale di fatture emesse nel periodo considerato	2%

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO
Velocità trasmissione dati	<b>Banda minima in download</b> (percentile 5% della velocità di trasmissione in download)	
	<i>Profilo nominale in download 20Mbps</i>	4 mbps
	<i>Profilo nominale in download 30Mbps</i>	21 mbps
	<i>Profilo nominale in download 50Mbps</i>	31 mbps
	<i>Profilo nominale in download 100Mbps</i>	40 mbps
	<b>Banda minima in upload</b> (percentile 5% della velocità di trasmissione in download)	
	<i>Profilo nominale in upload 20Mbps</i>	400 kbps
	<i>Profilo nominale in download 30Mbps</i>	1,2 mbps
	<i>Profilo nominale in download 50Mbps</i>	2 mbps
	<i>Profilo nominale in download 100Mbps</i>	4 mbps
Ritardo di trasmissione dati	<i>Profilo nominale in download 20Mbps</i>	120 millisecondi
	<i>Profilo nominale in download 30Mbps</i>	80 millisecondi
	<i>Profilo nominale in download 50Mbps</i>	75 millisecondi
	<i>Profilo nominale in download 100Mbps</i>	70 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	<i>Profilo nominale in download 20Mbps</i>	0,1%
	<i>Profilo nominale in download 30Mbps</i>	0,1%
	<i>Profilo nominale in download 50Mbps</i>	0,1%
	<i>Profilo nominale in download 100Mbps</i>	0,1%

**OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2017 SERVIZI MOBILE**

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO
Tempo di attivazione del servizio voce	<i>Percentile 95% del tempo di fornitura</i>	
	<i>Percentile 95% del tempo di fornitura</i>	0,5 ore
	<i>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto</i>	95%
Tempo di rinnovo del credito	<i>Percentile 95% del tempo di Ricarica</i>	15 minuti
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	<i>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"</i>	75 secondi
	<i>Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti</i>	45 secondi
	<i>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi</i>	55%
Reclami sugli addebiti	<i>Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio pre-pagato)</i>	5%
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	<i>Percentuale di SMS effettivamente presi in carico dal centro SMS rispetto a quelli pervenuti ad esso</i>	97%
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	<i>Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo</i>	15 secondi
Probabilità di mantenimento della connessione voce	<i>Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione</i>	98%
Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su rete GSM	<i>Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine</i>	95%
Accessibilità al servizio voce	<i>Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine</i>	99%