

1. La Carta dei Servizi La Carta dei Servizi (di seguito per brevità anche "CdS"), è parte integrante del Contratto con Noitel e risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti con l'operatore. La CdS è stata redatta in linea con quanto previsto dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla delibera n. 154/12/cons, dalla Delibera 79/09/Csp dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici, fermo restando che il rapporto con Noitel è disciplinato dal Contratto sottoscritto. La presente CdS vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti del Cliente ma anche gli impegni che Noitel si assume nei suoi confronti. Ai sensi della normativa vigente, nella CdS sono indicati gli obiettivi di qualità dei servizi per l'anno in corso. Inoltre saranno comunicati periodicamente i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei nostri servizi, pubblicando gli stessi sul sito www.noitelmobile.it. La CdS è pubblicata sul sito www.noitelmobile.it.

2. I nostri Principi Noitel Italia s.r.l. offre un servizio di comunicazione mobile (voce, videochiamate, messaggistica e dati) avvalendosi della collaborazione di uno dei principali operatori di rete mobile italiana tramite la fornitura di servizi in tecnologia EDGE, GMS e UMTS e LTE ready ed utilizzando la rete radiomobile di Telecom Italia. Cortesia e trasparenza sono i nostri principi cui ci ispiriamo per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sulle società. La nostra finalità è quella di soddisfare per quanto possibile le richieste, per questo il cliente è invitato ad avanzare proposte e suggerimenti che saranno esaminati con attenzione per migliorare la qualità dei servizi forniti. I nostri servizi sono forniti secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi. Noitel fornisce i propri servizi rispettando i principi di uguaglianza dei diritti e di non discriminazione con riguardo a sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, ispirando i propri comportamenti nei tuoi confronti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Ci impegniamo a fornirti tutte le informazioni in merito ai servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura, di recesso e di variazione contrattuale, cercando di utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile. Noitel si impegna a fornire i servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione e, nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, a porre in essere tutte le misure necessarie per ridurre la durata di eventuali interruzioni al fine di minimizzare il disagio arrecato, anche tramite adeguata preventiva informazione all'utenza a fronte di interruzioni complete, specificando la presumibile durata dell'interruzione. In caso di intervento presso la sede del cliente abbonato sono concordati la data e l'orario ed il tecnico incaricato Noitel dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento. Noitel è recettiva a segnalazioni, suggerimenti e documenti di utenti e associazioni di consumatori, inviate all'indirizzo email customer-care@noitelmobile.it. Noitel Italia persegue il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi attraverso soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo.

3. Il Contratto 3.1 Contratto Il Contratto è il rapporto contrattuale, complessivamente inteso che intercorre tra cliente e Noitel avente ad oggetto l'attivazione della Carta SIM, la fruizione dei Servizi di comunicazione Mobili Personali regolati dalla richiesta di attivazione, dalle Condizioni Generali, dalla presente CdS, dal Piano Tariffario applicato e da eventuali regolamenti applicativi ivi incluse le eventuali informazioni pubblicate sul sito www.noitelmobile.it. Il Cliente è tenuto a firmare e spedire a Noitel il contratto firmato per l'attivazione del servizio. **3.2 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 il sito internet www.noitelmobile.it o il servizio clienti. **3.3 I terminali** Oltre alla SIM, Noitel può fornire un Terminale di ultima generazione. Le condizioni economiche sono indicate nell'offerta commerciale di riferimento.

4. NOITEL e i clienti Ai fini di garantire ai Clienti un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, Noitel si impegna a: a) presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.; tutto ciò viene esplicitato sul sito internet, nelle singole offerte, e sulle Condizioni Generali di contratto, b) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite; c) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari; d) informare i clienti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse; e) fornire informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dal Cliente, nel rispetto di quanto

previsto dalla delibera n. 78/02/CONS e riguardo alla 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. **4.1 Facilitazioni per particolari categorie di clienti** Al fine di agevolare la fruizione dei nostri servizi forniamo piani tariffari e agevolazioni specifiche per chi è in possesso di una certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria ai sensi della Delibera 514/07/CONS ("Condizioni economiche agevolate per particolari categorie di clientela"). In particolare, per i non udenti è prevista la possibilità di inviare gratuitamente 50 SMS nazionali verso qualsiasi numero mobile; per maggiori informazioni è possibile richiedere informazioni tramite gli operatori del Customer Care o utilizzare l'apposito modulo. **4.2 Privacy** Il Cliente avrà sempre il diritto di accesso, rettifica e cancellazione delle informazioni che lo riguardano tramite specifica richiesta da inviarsi ai seguenti recapiti: Via Etiopia, 15 00044 Frascati (RM) - Indirizzo mail: info@noitelmobile.it. **4.3 Sito Internet** Noitel ha creato una "My Area" all'interno del sito dedicata ai propri clienti consultabile in qualsiasi momento. Sul sito sono disponibili gli strumenti per gestire l'offerta e reperire facilmente informazioni relative all'offerta commerciale, con novità e promozioni. Nella sezione Assistenza Clienti sono disponibili guide e manuali sui servizi Noitel, approfondimenti tecnici per risolvere in autonomia eventuali problemi e risposte alle domande più frequenti. Utenza e password per accedere alla My Area sono forniti automaticamente tramite email al nuovo cliente al momento della conclusione dell'accordo. **4.4 Modalità di pagamento per offerta post-pagata** I corrispettivi periodici (importi mensili) sono fatturati con cadenza mensile anticipata, salvo diversa periodicità prevista dal Contratto. La fattura è spedita in formato elettronico all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente eliminando in tal modo i costi di spedizione. Per gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del servizio relativo. Le fatture possono essere pagate tramite Carta di Credito o addebito su conto corrente, specificamente indicate da NOITEL. Le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale delle medesime non preclude a Noitel l'attivazione dei rimborsi previsti dalle Condizioni Generali di contratto per i servizi Noitel Mobile e Norme d'uso SIM CARD. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dalle citate condizioni generali.

4.6 Modalità di pagamento per contratto pre-pagato Il Cliente può ricaricare il credito tramite: a) un risponditore automatico chiamando dal cellulare Noitel alla numerazione gratuita 4141, previo acquisto di pin disponibili presso i Punti vendita Noitel e eventuali altri punti di distribuzione indicati sul sito www.noitelmobile.it; b) la funzione "Ricarica" presente nella area dedicata del sito, anche utilizzando una carta di credito; c) ulteriori modalità di ricarica anche telematica, che potranno essere rese disponibili in qualsiasi momento da Noitel. **4.7 Infoconsumi** Il servizio di infoconsumi, disponibile sul sito e tramite la numerazione gratuita 4141 (accessibile dall'Italia), permette di: a) Offerte Prepagate: verificare il credito residuo in tempo reale, visualizzare lo storico delle ricariche effettuate e avere informazioni relative alla quota residua di eventuali servizi inclusi. b) Offerte abbonamento: verificare i consumi e avere informazioni relative alla quota residua di eventuali servizi inclusi con un aggiornamento massimo alle 24 ore precedenti. **4.8 Frodi** Nel caso in cui il cliente dovesse subire una frode, dovrà presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa al Servizio Clienti all'indirizzo **Noitel Servizio Clienti** Via Etiopia, 15 - 00044 Frascati (Roma), anche tramite fax, per poter sospendere i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta fino alla definizione della controversia. Gli importi sospesi potranno essere addebitati successivamente solo in caso di insussistenza di frode. **4.9 Contenzioso tra clienti e Noitel** Se dovesse sorgere una controversia tra un cliente e Noitel, il cliente è invitato in prima istanza a contattare il customer care Noitel al numero 4060 oppure all'indirizzo email controversie@noitelmobile.it. Noitel garantisce piena disponibilità ed ascolto per una soluzione della controversia. Qualora la controversia non dovesse risolversi nei consueti canali di comunicazione che Noitel mette a disposizione del Cliente, lo stesso può avanzare una richiesta di conciliazione presso i Co.Re.Com ed altri organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie. Qualora non si giunga alla definizione di una conciliazione, potrà ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo quanto previsto dalla delibera 173/07/CONS o all'Autorità giudiziaria. Il Cliente potrà, in ogni caso, consultare il sito www.agcom.it per avere ulteriori informazioni al riguardo nonché per conoscere l'elenco completo dei CO.RE.COM ove è esperibile la suddetta procedura conciliativa. **4.10 Servizio di Assistenza Clienti - Reclami, recapiti per reclami e attivazione di Servizi Aggiuntivi** Noitel garantisce un servizio di Assistenza Clienti al quale si può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei Servizi. Il Servizio di Assistenza Clienti assicura la tracciabilità del reclamo, attraverso l'assegnazione di un codice chiamata. Se il cliente ritiene che gli impegni assunti nella CdS e nel Contratto non siano stati rispettati, potrà presentare un reclamo in forma scritta tramite Raccomandata A.R., fax ed e-mail, ai seguenti numeri/indirizzi: **Noitel Servizio Clienti** Via Etiopia, 15 - 00044 Frascati (Roma) Telefono: **4060**. Email: customer-care@noitelmobile.it. Fax 06.22.01.792. Noitel si impegna a concludere, ove possibile, i reclami presentati e a fornire un riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento. In caso di accoglimento del reclamo saranno indicati i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo il cliente riceverà una comunicazione scritta con le motivazioni. **4.11 Contratto a distanza.** Il servizio Clienti Noitel è a disposizione per assistenza nella compilazione della richiesta di una nuova attivazione o per la modifica/chiusura di una attivazione esistente. Il Cliente può

chiedere all'Operatore Noitel di inserire in sua vece i dati a sistema, qualora egli fosse impossibilitato per un qualsiasi motivo, a provvedere autonomamente. In tali casi, l'operatore può inserire i dati a sistema secondo quanto dettato dal Cliente, e a fine operazione inviare tramite posta elettronica il modulo in formato pdf con le risultanze di quanto inserito, per la firma. Ai sensi del D.Lgs 206/2005 (Codice del Consumo) l'Operatore fornisce all'utente indicazioni su a) la propria identità o il codice di riconoscimento e, in caso di contratti che prevedono il pagamento anticipato, l'indirizzo della Società Noitel; b) caratteristiche essenziali del servizio in corso di attivazione; c) prezzo del servizio, comprese tutte le tasse e le imposte; d) spese di consegna; e) modalità del pagamento, della consegna del bene o della prestazione del servizio e di ogni altra forma di esecuzione del contratto; f) esistenza del diritto di recesso o di esclusione dello stesso, ai sensi dell'articolo 55, comma 2 d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206; i) durata della validità dell'offerta e del prezzo; l) durata dell'eventuale vincolo; m) numero pratica e recapiti per eventuali informazioni. **4.12 Recesso ai sensi del D.Lgs 206/2005** Solo nel caso in cui il Cliente sia un consumatore ai sensi del D.Lgs 206/2005 (Codice del Consumo) ed il contratto sia negoziato a distanza o al di fuori dei locali commerciali Noitel Italia, il cliente medesimo potrà esercitare il diritto di ripensamento, entro il termine di dieci giorni lavorativi dalla data di conclusione del contratto, (14 per contratti dal valore complessivo maggiore di 200 euro) senza alcuna penalità, dandone comunicazione a mezzo scritto a Noitel Italia Srl, Via Etiopia 15, 00044 Frascati (RM), mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto ore successive. La raccomandata si intende spedita pertanto in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro il termine di 15 (quindici) giorni lavorativi dalla conclusione del contratto. Ai fini del recesso il contratto si intende concluso con la conoscenza da parte del venditore dell'accettazione da parte del cliente: quindi con l'invio della conferma in caso di contratto accettato a mezzo internet (il momento dell'ordine on line) o con la sottoscrizione del contratto in caso di contratto sottoscritto su visita del professionista (*firma del cliente*). La riconsegna dell'eventuale materiale (ad esempio la SIM CARD) nel frattempo ricevuto dal cliente dovrà essere effettuata al venditore o a Noitel previo contatto telefonico al numero 02.899.19.549. Ai sensi di quanto previsto dall'art. 55 comma 2 del D.Lgs. 206/2005 il Cliente non potrà comunque esercitare il diritto di recesso qualora, a seguito sua espressa richiesta telefonica, sia già iniziata l'esecuzione della fornitura del servizio oggetto del presente contratto. In ogni caso il Cliente dovrà sostenere a suo carico le spese dirette di restituzione del materiale (ad esempio la SIM CARD).

5. I Servizi **5.1 Servizio telefonico mobile** Noitel, grazie alla propria tecnologia e all'infrastruttura radiomobile messa a disposizione da uno dei principali operatori di rete mobile italiana, in virtù di un apposito accordo sottoscritto, offre un servizio telefonico che consente di inviare e ricevere chiamate (voce, videochiamate, messaggistica e dati) nel territorio nazionale e all'estero (compatibilmente con i Servizi disponibili in roaming internazionale) tramite il servizio di roaming internazionale; oltre a molti altri servizi, gratuiti o a pagamento. **5.2 Mobile Number Portability (MNP)** È il servizio che consente di diventare clienti Noitel tecnicamente tramite l'infrastruttura dell'operatore Noverca Italia, mantenendo il numero telefonico mobile. La richiesta di portabilità potrà essere effettuata, presso i punti vendita o tramite altri canali messi a disposizione, compilando il modulo di MNP con le modalità descritte nel Regolamento di servizio presente nel modulo stesso. **5.3 Gestione del credito residuo. Trasferimento/restituzione** In caso di recesso o di disattivazione della SIM, il credito residuo non goduto resterà a disposizione del Cliente che potrà richiederne la restituzione. Nel caso cui la restituzione del credito venga richiesta dal cliente contestualmente alla comunicazione di recesso, il credito sarà rimborsato in fattura qualora il Cliente abbia ancora un contratto attivo con Noitel al quale è associata la SIM per la quale si chiede la disattivazione, nel caso in cui non vi sia alcun abbonamento attivo con Noitel, oppure la restituzione del credito residuo venga richiesta successivamente alla richiesta di disdetta della SIM il credito residuo verrà restituito tramite assegno di traenza. Il credito sarà rimborsato al netto dei costi per l'emissione dell'assegno di traenza, specificati sul "Modulo restituzione credito residuo", scaricabile da sito, che il Cliente è invitato a compilare in ogni sua parte e rinviare a Noitel per ottenere la restituzione del credito. Se il Cliente sceglie di cambiare operatore usufruendo del servizio di MNP potrà contestualmente richiedere a tale operatore il trasferimento del credito residuo. Tale richiesta è irreversibile. Il trasferimento del credito è subordinato all'espletamento della portabilità del numero mobile a cui è associato, nel caso in cui non abbia luogo, il Cliente potrà richiedere la restituzione dell'eventuale traffico prepagato residuo tramite le modalità sopra previste. Il credito verrà restituito ovvero trasferito al netto di Ricariche omaggio eventualmente previste dal Piano tariffario attivo sulla Carta SIM o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica. Il Cliente, per conoscere le modalità ed i termini di restituzione, può rivolgersi al Servizio clienti o visitare il sito www.noitemobile.it

6 - Elenco Abbonati 6.1 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 o non compila il form online, i suoi dati non saranno inseriti. Se il Cliente ha cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (c.d. mobile number portability) 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 su www.noitemobile.it e dichiara di averne preso visione. 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 • Tramite il numero verde: 800.265.265 • 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.

7. Standard di qualità dei Servizi e Indennizzi 7.1 Indennizzi L'attivazione della SIM è a cura del Cliente che dovrà seguire la procedura automatica contattando il 4060. Noitel si impegna comunque a dar seguito all'attivazione entro 48 ore dall'avvio della procedura informatica da parte del cliente, fatti salvi i casi di forza maggiore. In caso di irregolare funzionamento del servizio, Noitel si impegna a risolvere il guasto entro 72 ore dal giorno successivo alla segnalazione, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali tenderà comunque di ripristinare il servizio con la massima celerità. Qualora Noitel, in condizioni di normalità e per causa ad essa imputabili, non riuscisse a rispettare gli standard di qualità indicati dalla presente Carta, su richiesta del Cliente dovrà corrispondere un indennizzo commisurato alla durata del disservizi. Parametri di Indennizzo: per omessa o ritardata attivazione del servizio; per disservizi inerenti il tempo di attivazione del servizio voce; il tempo di rinnovo del credito; la sospensione del servizio senza preavviso o malfunzionamenti del servizio imputabili a Noitel: 2€ per ogni giorno di ritardo con un massimo di 50.00 €. Per ritardo nell'attivazione di MNP: 2,5€ per ogni giorno lavorativo di ritardo non imputabile al cliente, fino a un massimo di 50€. Noitel accrediterà la somma dovuta sul primo conto telefonico utile (offerta post-pagata) o eventualmente attraverso un accredito di traffico telefonico (offerta prepagata), un assegno di traenza, un bonifico bancario.

8 - Qualità dei servizi 8.1 Qualità Noitel considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Noitel ha adottato degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP e della Delibera 154/12/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed in conformità con le disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Con riferimento all'indicatore "Tempo di attivazione servizio voce", salvo i casi di attivazione della prestazione della portabilità del numero mobile ("MNP"), si precisa che il termine di completamento degli ordini validi è pari a 24 ore. 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. Le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati effettivamente raggiunti sono periodicamente pubblicate sul sito www.noitemobile.it e comunicate all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in fattura a tutti i Clienti. In allegato sono riportati i parametri sugli obiettivi di qualità del servizio mobile. **8.2 Qualità Rete Mobile** L'infrastruttura della rete radiomobile utilizzata da Noitel per l'erogazione del Servizio è messa a disposizione, alle condizioni previste da un apposito contratto con Noverca Italia, un operatore che fornisce servizi di comunicazione elettronica a livello nazionale e internazionale utilizzando la rete Telecom Italia. La rete, geograficamente estesa con copertura del territorio nazionale, è costituita da stazioni radio-base per la gestione della mobilità dei Clienti. Il territorio è suddiviso in porzioni denominate "celle" la cui copertura radioelettromagnetica è realizzata dall'insieme di più stazioni radio base, ciascuna delle quali serve un gruppo di celle.

Obiettivi 2014

Indicatore		Misura	Obiettivo	Risultato
Tempo di attivazione del servizio voce	prepagato	Percentile 95% del tempo di fornitura	0,3 ore	
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contattualmente previsto	97%	
	postpagato	Percentile 95% del tempo di fornitura	0,3 ore	
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contattualmente previsto	97%	
Tempo di rinnovo del credito	prepagato	Percentile 95% del tempo di ricarica	12 minuti	
Tempo di risposta alle chiamate di assistenza clienti	pre e post pagato	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	75 secondi	
		Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	45 secondi	
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	55%	
Reclami sugli addebiti	prepagato	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)	5%	
Accessibilità al servizio voce	pre e post pagato	Percentuale delle richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce originate o terminate su rete GSM andate a buon fine	99%	
		Percentuale delle richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine	98%	
		Percentuale rilevata sulla totalità delle celle GMS e UMTS di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine	98%	
Probabilità di mantenimento della connessione	Servizi voce	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione	98,20%	
		Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione	95%	
		Percentuale rilevata sulla totalità delle celle GMS e UMTS delle connessioni voce instaurate con successo e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione (combinato GMS-UMTS)	97%	
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	Servizi Mobili SMS	percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal SMSC rispetto a quelli inviati dall'utenza, valutata sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co. 1, lett. b).	98,50%	
Accuratezza della fatturazione	postpagato	rapporto tra numero di fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emessa nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	5%	