

1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi (di seguito denominata anche "CdS") sintetizza tutti i tuoi diritti e gli impegni che Fastweb si assume nei tuoi confronti. In questo documento, troverai indicati i nostri obiettivi di qualità: potrai verificarne il raggiungimento sul sito fastweb.it, nella sezione "Qualità e carte servizi", o nel Conto Fastweb. Per noi l'attenzione verso il Cliente è il valore più importante! Contattaci per qualsiasi esigenza: puoi accedere alla tua area clienti MyFASTPage, contattare il nostro Servizio Clienti al numero 192 193 (attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7) o visitare i nostri profili sui social network. Saremo sempre al tuo fianco durante tutta la tua esperienza con Fastweb!

2. I nostri Principi

La nostra vision è arricchire la vita e il lavoro delle persone attraverso Internet. Qualità e capacità di soddisfare i bisogni clienti rappresentano, da sempre, un binomio inscindibile nella nostra strategia. Siamo sempre alla ricerca di nuove sfide e vogliamo guidare il cambiamento verso un mondo sempre più digitale. I nostri servizi si basano su criteri di fiducia, lealtà e affidabilità. Ti comunicheremo in modo semplice e comprensibile tutte le informazioni in merito ai servizi offerti e alle condizioni economiche. Tutte le nostre attività si basano sui principi di uguaglianza dei diritti e di non discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

2.1 I nostri impegni

Ci impegniamo a:

- fornire i servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.
- ridurre al minimo, nei casi di malfunzionamento o interruzione del servizio, la durata del disagio arrecato. Se la tua abitazione è raggiunta dalla Fibra Ottica ("Fiber to the Home" o "FTTH") o con prevalente tecnologia in Fibra Ottica ("Fiber to the Street" o "FTTS" o "VULA"), potrai navigare con velocità di connessione fino a 100Mbit/s in download. Se la tua abitazione non è raggiunta dalla rete in Fibra Ottica, ti offriamo la tecnologia DSL con velocità di connessione fino a 20 Mbit/s in download. Questo servizio si basa su tecnologia Fastweb installata nelle centrali dell'operatore di accesso e utilizza il doppio in rame nell'ultimo tratto. Se la tua abitazione non è ancora raggiunta da rete Fastweb, ti offriamo una tecnologia wholesale a larga banda con velocità di connessione fino a 6 o 20 Mbit/s in download.

3. Il Contratto con Fastweb

3.1 Il Contratto

Il contratto è l'insieme costituito da:

- la Proposta di abbonamento del cliente relativa ai servizi Fastweb
- le Condizioni Generali di Contratto
- la Carta dei Servizi
- l'Offerta Commerciale e ogni altro allegato che costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto

3.2 Conclusione del Contratto

Il Contratto in relazione ai servizi offerti da Fastweb si intende concluso:

- con l'accettazione scritta della Proposta da parte di Fastweb;
- nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di Fastweb, che potrà essere effettuata anche da remoto; l'attivazione del Servizio potrà essere comunicata al Cliente con le modalità che Fastweb riterrà più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni in MyFASTPage, messaggi sms, e-mail etc;
- o nel caso di contratti conclusi telefonicamente e sottoposti alla disciplina prevista dall'articolo 51, comma 5 e 6 del Codice del Consumo, nel momento della pubblicazione della registrazione vocale della conversazione telefonica in MyFASTPage che avverrà entro 4 (quattro) giorni dalla data della registrazione. In questo caso, il Contratto sarà sottoposto a condizione risolutiva, che comporterà la cessazione dei suoi effetti, qualora si dovesse verificare l'impossibilità tecnica di fornire il Servizio o qualora la realizzazione del collegamento diventasse eccessivamente onerosa. L'avveramento della condizione risolutiva verrà comunicato da Fastweb al Cliente con le modalità ritenute più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo comunicazioni in MyFASTPage, messaggi sms, e-mail, etc.

3.3 Condizioni di recesso

Il contratto che hai stipulato con Fastweb ha la durata prevista dall'Offerta Commerciale che hai scelto, con un periodo di impegno non superiore a 24 (ventiquattro) mesi nel caso sia prevista una promozione relativamente alla fornitura del Servizio o dell'Apparato. Alla scadenza il contratto sarà rinnovato a tempo indeterminato, a meno che non invierai una comunicazione scritta di disdetta a mezzo raccomandata A/R a Fastweb S.p.A., Casella Postale 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI), PEC all'indirizzo fwgestionedisattivazioni@pec.fastweb.it o recandoti direttamente presso un negozio flagship Fastweb, allegando copia del tuo documento di identità, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Potrai altresì contattare il Servizio Clienti Fastweb per la gestione della tua richiesta di disattivazione. Se non sei più interessato al servizio o non siamo stati all'altezza delle tue aspettative contattaci al 192 193 e risponderemo a tutte le tue domande. La tua opinione è importante per noi! Faremo di tutto perché la tua esperienza con Fastweb sia sempre positiva. Se vuoi recedere, puoi farlo in qualsiasi momento mediante comunicazione da inviare secondo le medesime modalità previste per la disdetta, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Se richiedi il passaggio a un altro operatore di rete fissa, non è necessario inviare questa comunicazione. In ogni caso, Fastweb avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo per il ristoro dei costi sostenuti pari a 45,90€ IVA esclusa. Nel caso di recesso anticipato da contratti associati ad offerte promozionali, Fastweb potrà altresì addebitare una commissione che sarà costituita dagli sconti di cui il Cliente ha usufruito o, in alternativa, dallo specifico importo forfettario indicato nell'Offerta Commerciale. L'importo della commissione ti sarà comunicato in fase di perfezionamento del Contratto. Il costo di disattivazione e le commissioni potranno variare di anno in anno. Per conoscere i costi aggiornati consulta il sito www.fastweb.it.

3.4 Modifiche delle Condizioni Contrattuali

Eventuali modifiche delle condizioni contrattuali, compresi eventuali aggiornamenti dei corrispettivi per i Servizi, ti saranno comunicate con 30 giorni di anticipo attraverso una comunicazione in fattura, la pubblicazione di un'apposita informativa presso i punti vendita e sul sito web (MyFASTPage), secondo i termini e le modalità disposte dalla Delibera Agcom 519/15/CONS e dalla restante normativa applicabile in materia, nonché secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Hai la facoltà di recedere dal Contratto e dai Servizi Aggiuntivi oggetto delle modifiche senza addebito di penali e/o costi di disattivazione entro 30 giorni dalla data della loro comunicazione.

3.5 Apparat Fastweb

In caso di cessazione parziale o totale del Contratto, verifica sul sito fastweb.it, nella sezione "Trasparenza, gestione contrattuale e privacy", il titolo di possesso del tuo modem. Ti ricordiamo che dovrai restituire tutti gli apparati forniti in comodato d'uso o a noleggio (HAG, MODEM), in condizioni di perfetta integrità. Puoi effettuare la restituzione degli apparati gratuitamente tramite Poste Italiane, utilizzando il codice convenzione per la spedizione secondo le modalità che ti comunicheremo nella e-mail di conferma della dismissione dei Servizi. Se non restituisci il modem entro 45 giorni dalla disattivazione dei Servizi, ti potremo addebitare una penale compresa tra 10,08

Euro e 110,92 Euro in base alla tipologia del modem. Al termine dei 45 giorni, potrai inviare il modem tramite posta a SDA Express Courier S.p.A. - SS 11 ANGOLO SP 13 - 20064 GORGONZOLA (MI)

4. Fastweb e i clienti

4.1 Facilitazioni per particolari categorie di clienti

Offriamo un piano tariffario con un'agevolazione specifica per chi è in possesso di una certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria ai sensi della Delibera 46/17/CONS ("Misure specifiche e disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile"). In particolare, abbiamo previsto per i non vedenti totali o parziali e per i non udenti uno sconto del 50% sul canone del pacchetto Voce e Dati o solo Dati. Puoi chiedere maggiori informazioni in merito al numero 192.193 o reperire queste informazioni sul nostro sito www.fastweb.it nella sezione "Agevolazioni per non vedenti e non udenti".

4.2 Elenchi Telefonici e Registro delle Opposizioni

Nel rispetto delle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, puoi decidere se essere presente, e con quali dati, negli elenchi telefonici e nei servizi automatici di ricerca.

Nel caso di attivazione di una nuova linea telefonica o di una SIM con un nuovo numero, per esprimere la tua scelta dovrai compilare il form on-line dalla tua MyFASTPage. In assenza di esplicita richiesta, i tuoi dati non saranno pubblicati e di conseguenza non appariranno in alcun elenco telefonico.

Nel caso di portabilità del numero fisso o mobile, se non effettuati alcuna richiesta relativa alla presenza dei dati nell'elenco telefonico tramite la MyFASTPage, saranno mantenute le scelte relative alla presenza dei dati nell'elenco telefonico fatte col precedente operatore.

Inoltre puoi richiedere di ricevere gli elenchi telefonici cartacei dalla sezione "Elenchi telefonici e consensi" della tua MyFASTPage. Il costo della consegna verrà addebitato sul Conto Fastweb.

Se non vuoi più ricevere chiamate pubblicitarie, puoi iscriverti al "Registro pubblico delle opposizioni" in queste 5 modalità:

- Inviare una raccomandata 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>

4.3 Privacy

Avrai sempre il diritto di accesso, rettifica e cancellazione delle informazioni che ti riguardano (di cui Fastweb è "Titolare") tramite specifica richiesta da inviare ad uno dei seguenti recapiti:

- Ufficio Privacy Via Caracciolo 51, 20155 Milano
- Indirizzo mail: privacy@fastweb.it
- Fax: 02 454011-757
- Call Center: 192.193 per Residenziali e Partita IVA.

4.4 Disabilitazione chiamate

Fastweb, in ottemperanza alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/07/CONS e successive integrazioni, ha messo a tua disposizione un servizio di:

- Blocco permanente Le Numerazioni 894, 895, 899, 709, e quelle in decade 4 di altri operatori, non sono accessibili da rete Fastweb, neanche su esplicita richiesta. Il blocco permanente agisce anche sulle chiamate verso le numerazioni non geografiche previste dalla delibera AGCOM 600/09/CONS (visita la tua MyFASTPage per la lista completa delle numerazioni). Per i clienti Residenziali, il blocco permanente è già attivo al momento dell'attivazione del servizio Fastweb, mentre i clienti Partita IVA devono richiederlo esplicitamente. Puoi disattivare il blocco permanente e/o successivamente riattivarlo chiamando il numero 192.193.
- Blocco selettivo a PIN: potrai bloccare/sbloccare gratuitamente le chiamate verso le numerazioni (a sovrapprezzo, internazionali, ecc) indicate nella sezione della tua MyFASTPage.

4.4.1 MyFASTPage

MyFASTPage è la sezione del sito fastweb.it dedicata ai Clienti dove potrai accedere anche in fase di preattivazione tramite le credenziali fornite da Fastweb per e-mail e:

- gestire in autonomia il tuo abbonamento
- consultare il Conto Fastweb
- reperire facilmente informazioni relative all'offerta commerciale
- attivare o disattivare il blocco selettivo di chiamata
- modificare le password per accedere al Wi-Fi
- accedere a guide, manuali e approfondimenti tecnici nella sezione Assistenza Clienti
- richiedere chiarimenti in merito al servizio prescelto e inviare richieste di assistenza e reclami attraverso il servizio Assistente Online
- reperire facilmente le informazioni relative alle richieste di trasloco e subentro

4.5 Infoconsumi

Per verificare il traffico residuo e i dati sul traffico effettuato dall'ultima fattura emessa, il servizio Infoconsumi è sempre disponibile su MyFASTPage o chiamando il 4046.

4.6 Fatturazione e modalità di pagamento

I corrispettivi ricorrenti saranno calcolati su base mensile (Importi Ricorrenti). Tali Importi Ricorrenti saranno fatturati con cadenza mensile anticipata. Per tutti gli altri corrispettivi, la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo servizio. Il Conto Fastweb è sempre disponibile nella tua Area Clienti MyFASTPage e ti verrà inviato, con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla scadenza, all'indirizzo email che ci hai comunicato alla sottoscrizione del contratto. Puoi cambiare il recapito email, o richiedere l'invio della fattura cartacea con addebito del costo di spedizione (0,92 eurocent a invio), dalla tua Area Clienti MyFASTPage. Potrai pagare le fatture tramite Carta di Credito o R.I.D.; in caso di mancato pagamento, decorsi 15 (quindici) dalla scadenza indicato in fattura, dovrai corrispondere a Fastweb, senza necessità di intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua, in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non

potrà comunque eccedere quella prevista dalla Legge 7 marzo 1996, n.108 s.m.i.

4.7 Acquisito servizi aggiuntivi

Puoi integrare il tuo abbonamento in qualsiasi momento e acquistare nuovi servizi tramite MyFASTPage o chiamando il 192 193.

4.8 Cambio piano tariffario

Puoi modificare il tuo profilo e scegliere una delle offerte disponibili senza alcun costo, in piena autonomia su MyFASTPage o chiamando il 192 193.

4.9 Frodi

Nel caso di frode e di utilizzo indebito da parte di terzi del collegamento di rete, dovrai presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa al Servizio clienti. In questo modo, saranno sospesi i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta fino alla definizione della controversia. Gli importi sospesi potranno essere addebitati successivamente solo in caso di insussistenza di frode.

4.10 Controversie

Nel caso in cui insorga una controversia non risolvibile nei consueti canali di comunicazione, puoi avanzare una richiesta di conciliazione presso i Corecom ed altri organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie. A far data dal 23 luglio 2018 potrai presentare un'istanza di risoluzione delle controversie accedendo alla piattaforma Conciliaweb all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>. In caso di mancata conciliazione, potrai ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo quanto previsto dalla delibera 203/18/CONS s.m.i. o all'Autorità giudiziaria. Fastweb inoltre mette a disposizione la procedura di conciliazione paritetica attivabile tramite le associazioni dei consumatori. Visita la sezione "Conciliazioni paritetiche" sul sito: www.fastweb.it/conciliazioni-paritetiche.

4.11 Costi di riattivazione

Se vuoi riattivare un servizio sospeso a causa di un mancato pagamento dei servizi e non oggetto di contestazione, ti potremo richiedere il pagamento di un costo di riattivazione del servizio di 24,00 euro IVA inclusa.

4.12 Servizio di Assistenza Clienti - Recapiti per reclami e attivazione di Servizi Aggiuntivi

Garantiamo un Servizio di Assistenza Clienti attivo 24 h su 24 h, 7 giorni su 7: puoi richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare proposte di miglioramento dei Servizi. Il servizio è gratuito da rete fissa e dai numeri mobili Fastweb; in caso di gusto bloccante di tutte le chiamate, potrai richiedere ai nostri operatori di essere richiamato gratuitamente sul numero mobile da cui stai effettuando la chiamata di assistenza. Faremo di tutto perché la tua esperienza con Fastweb sia sempre positiva, ma se vuoi sporgere un reclamo puoi farlo tramite:

- Raccomandata A/R indirizzata a Fastweb S.p.A., c/o C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI)

- Telefono: 192 193

- MyFASTPage, area "Assistenza"

Ti assegneremo un codice reclamo per permetterti di tracciare costantemente la tua richiesta. Ci impegniamo a valutare la fondatezza del reclamo e di comunicarti l'esito entro 45 giorni. In caso di accoglimento del reclamo, ti indicheremo i provvedimenti attuati per risolvere le irregolarità riscontrate. Ti assegneremo un codice reclamo per permetterti di tracciare costantemente la tua richiesta. Ci impegniamo a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicarti l'esito della valutazione entro 45 giorni. In caso di accoglimento del reclamo, ti indicheremo i provvedimenti attuati per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo, riceverai comunque una comunicazione scritta.

5. Standard di qualità dei Servizi e Indennizzi

5.1 Tempo di attivazione dei Servizi

Ci impegniamo ad attivare il servizio entro 60 (sessanta) giorni dalla proposta di abbonamento, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche. Ti terremo aggiornato su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a Fastweb, ti comunicheremo prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a Fastweb avrai diritto agli indennizzi previsti al punto 5.3.

5.2 Tempi di risoluzione dei disservizi

In caso di guasti tecnici della nostra rete di telecomunicazioni, ci impegniamo a intervenire entro 72 ore dalla segnalazione, prima da remoto e, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento. Solo in casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore, potrebbe essere previsto un tempo di intervento superiore alle 72 ore. Nei casi di manutenzione programmata che determinano l'interruzione del Servizio, ti informeremo con almeno 24 ore di anticipo attraverso la MyFASTPage. Avrai diritto a richiedere un indennizzo nel caso in cui i tempi indicati non saranno rispettati.

5.3 Indennizzi

Per ogni giorno di ritardo accumulato, potrai richiedere un indennizzo pari a 5 euro per gli abbonamenti residenziali e a 10 euro per gli abbonamenti Partita IVA, con un indennizzo massimo di 10 giorni. Oltre i 10 giorni di ritardo, è previsto un indennizzo che tenga conto delle tue richieste dell'abbonato e di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. In caso di errore imputabile a Fastweb nell'inserimento dei tuoi dati nell'elenco telefonico o nei servizi telematici di ricerca, avrai diritto a un indennizzo, comprensivo del danno emergente e del lucro cessante, forfetario ed onnicomprensivo, pari a 25 Euro per gli utenti residenziali e 50 Euro per Partita IVA. Per monitorare la qualità dei servizi erogati, utilizziamo indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 278/04/ CSP, dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalle disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Aggiorniamo questi standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente, tenendo conto dei suggerimenti dei clienti e delle verifiche periodiche. Le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati raggiunti sono periodicamente pubblicate sul sito www.fastweb.it e comunicate all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in fattura a tutti i Clienti.

- Qualità del servizio Internet

Sul sito fastweb.it è disponibile la tabella dettagliata con le prestazioni della rete Fastweb e i valori rilevati dall'AGCOM per le singole regioni, oltre ad un aggregato nazionale, in conformità a quanto previsto nell'Allegato 6 della Delibera AGCOM 244/08/CSP in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa". Per verificare la qualità della tua linea puoi seguire le istruzioni indicate sul sito fastweb.it accedere alla tua MyFASTPage nella sezione "Velocità Linea" o chiamare il 192 193

6. Nota

La Carta dei Servizi è disponibile presso i rivenditori Fastweb e sul sito www.fastweb.it insieme alla Proposta, alle Condizioni Generali di Contratto e all'Informativa privacy prevista dal Regolamento europeo 2016/679. Questo documento è stato redatto in linea con quanto previsto dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 131/06/CSP, dalla Delibera 79/09/CSP e dalla Delibera 244/08/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 le società è disciplinato dal Contratto. In allegato, i dati sugli obiettivi di qualità del servizio per l'anno 2017.

OBIETTIVI 2018

TELEFONIA VOCALE FISSA (DELIBERA N. 254/04/CSP)

1) TEMPO DI FORNITURA DELL'ALLACCIAMENTO INIZIALE TLC

Tempo trascorso tra la ricezione dell'ordine valido e l'effettiva disponibilità del servizio da parte del cliente	95% dei clienti: 22 giorni
	99% dei clienti: 12,1 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente (60 giorni):

99,4%

Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso:

26% (annuale)

2) TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Tempo trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento da parte del Cliente e la relativa risoluzione:	80% dei malfunzionamenti: 20 ore
	95% dei malfunzionamenti: 36 ore

Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:

100%

3) TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DELL'OPERATORE

Tempo minimo di navigazione su IVR per poter scegliere "operatore umano":

70 secondi

Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione "operatore umano"):

65 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi:

45%

4) FATTURE CONTESTATE

Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile)

rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:

2%

5) ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate con riaccredito:

1,8%

6) TEMPO DI FORNITURA DI CARRIER SELECTION

Tempo trascorso dalla ricezione dell'ordine valido e il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso	95% dei clienti: 12 giorni
	99% dei clienti: 24 giorni

7) TASSO DI MALFUNZIONAMENTO PER LINEA DI ACCESSO IN CARRIER SELECTION

Percentuale tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso:

10% (annuale)

8) TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI IN CARRIER SELECTION

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa Eliminazione:	80% dei malfunzionamenti: 2 ore
	95% dei malfunzionamenti: 4 ore

ACCESSO AD INTERNET DA POST AZIONE FISSA (DELIBERA N. 131/06/CSP)

1) TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Tempo trascorso tra la ricezione dell'ordine valido e l'effettiva disponibilità del servizio da parte del cliente Servizi su Fibra Ottica:	95% dei clienti: 23 giorni
	99% dei clienti: 12.1 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente (60 giorni):

99,4%

Servizi su ADSL:

95% dei clienti: 49 giorni

99% dei clienti: 55 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente (60 giorni):

99,4%

2) TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Tempo trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento da parte del Cliente e la relativa risoluzione:	95% dei malfunzionamenti: 36 ore
	80% dei malfunzionamenti: 20 ore

Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo previsto da contratto:

100%

3) TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DELL'OPERATORE PER ACCESSO AD INTERNET A BANDA LARGA

Tempo minimo di attesa per poter scegliere "operatore umano":

70 secondi

Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione "operatore umano"):

65 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi:

45%

4) FATTURE CONTESTATE

Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile)

rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:

1,80%

5) TASSO DI MALFUNZIONAMENTO PER LINEA DI ACCESSO

Percentuale tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga:

26% (annuale)