

CARTA DEI SERVIZI
di
TERRECABLATE RETI E SERVIZI

Siena, 14 settembre 2023

1. PREMESSA

Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. SB (di seguito e nel prosieguo **Terrecablate**) adotta la presente Carta dei Servizi in attuazione delle direttive e delle delibere nazionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni (di seguito e nel prosieguo AgCom) vigenti in materia, uniformandosi ai principi ivi stabiliti per i servizi di blocco selettivo e fatturazione dettagliata e qualità previsti rispettivamente dalle Delibere n° 78/02/CONS, n° 201/08/CONS, n° 179/03/CSP, n° 254/04/CSP, n° 131/06/CSP, n° 244/08/CSP, n° 79/09/CSP.

La Carta del Cliente rappresenta uno strumento di informazione al Cliente sui propri diritti e sugli impegni di qualità assunti da Terrecablate in relazione all'attività di fornitura dei propri servizi in generale, di telefonia vocale fissa ed accesso ad internet da postazione fissa.

La Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Contratto, alle quali si fa specifico rinvio ogni ulteriore informazione relativa alla disciplina contrattuale che regola il rapporto fra Terrecablate ed il Cliente ed è consultabile sui sito internet istituzionale di Terrecablate www.terrecablate.it.

Il servizio clienti di Terrecablate contattabile telefonicamente attraverso il numero 800 078 100, ovvero per posta all'indirizzo Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. SB, , Viale Toselli n. 9/A - 53100 Siena (SI), a mezzo fax al n. 0577-047497 o via e-mail all'indirizzo info@terrecablate.it a disposizione del Cliente per fornire informazioni sulla Carta dei Servizi.

2. PRINCIPI

2.1. Uguaglianza ed imparzialità

Terrecablate fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Terrecablate presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai Clienti socialmente più deboli.

Terrecablate impronta lo svolgimento delle proprie attività al rispetto dei principi di obiettività, giustizia e imparzialità ed a tali criteri intende fare riferimento nell'applicazione ed interpretazione delle condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi.

2.2. Continuità dei Servizi

Terrecablate si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, impegnandosi, nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

2.3. Partecipazione

I Clienti, tanto singolarmente che collettivamente attraverso associazioni, possono inviare a Terrecablate propri suggerimenti al fine di migliorare i servizi di Terrecablate. Ogni documentazione, memoria, o comunicazione in proposito potrà essere inviata al servizio Clienti di Terrecablate ai recapiti riportati nelle Condizioni Generali di Contratto. Terrecablate si impegna a ricercare costantemente di migliorare i servizi ed il rapporto con i Clienti alla luce delle valutazioni fornite periodicamente da parte dei medesimi.

2.4. Cortesia

Terrecablate impronta i suoi rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia e agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti di Terrecablate, nei contatti con i Clienti indicheranno il proprio nome ed il codice identificativo, sia nelle comunicazioni telefoniche, sia nel rapporto personale, con i Clienti cui provvederanno ad esibire proprio tesserino di riconoscimento.

2.5. Efficacia ed efficienza

Terrecablate persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6. Diritto di scelta

Terrecablate rispetta il diritto di scelta dei Clienti consentendo di scegliere tra i diversi servizi forniti e impegnandosi alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

Tutela della riservatezza

Terrecablate garantisce la riservatezza dei Clienti nonché l'osservanza delle vigenti disposizioni normative relative (GDPR - Regolamento UE 2016/679, D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni) alla tutela dei loro dati, informandoli previamente sulle modalità di trattamento dei dati personali con linguaggio semplice e comprensibile. Terrecablate riconosce ai Clienti il diritto di accesso, in ogni momento, ai loro dati personali, nonché di richiederne la rettifica o la cancellazione, revocando il consenso prestato. Il Cliente ha diritto ad inserire, modificare o cancellare i propri dati personali, di base e facoltativi, negli elenchi generali per finalità di servizi informativi e/o di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici, esercitabile scrivendo all'indirizzo dedicato privacy@terrecablate.it o al DPO all'indirizzo dpo@terrecablate.it. Per ulteriori informazioni visitare il sito internet istituzionale www.terrecablate.it nella sezione Privacy

3. STANDARD

3.1. Indicatori di qualità

Con riguardo agli indicatori di qualità individuati nelle delibere AgCom di riferimento, da adottarsi nell'erogazione dei servizi, Terrecablate svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni dei servizi resi ai propri Clienti; pertanto, comunica e pubblica periodicamente sul proprio sito istituzionale www.terrecablate.it gli indicatori di qualità dei servizi, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti, al fine di renderli conoscibili alle Autorità ed ai Clienti, nel rispetto dei principi di trasparenza e di informazione. In allegato alla presente Carta dei Servizi sono riportati gli indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale fissa individuati dalla delibera 254/04/CSP (allegato 1), per gli indicatori di qualità dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa individuati dalle delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP e 151/12/CONS (allegato 2) e per i servizi telefonici di contatto (call center) individuati dalla delibera 79/09/CSP (allegato 3).

Trasparenza è il principio al quale Terrecablate impronta i suoi rapporti con i Clienti. Terrecablate agevola i Clienti nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri doveri. I dipendenti di Terrecablate sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

Terrecablate si impegna ad assicurare la massima disponibilità, accessibilità e trasparenza alle informazioni sull'azienda e sui Servizi disponibili, nonché alle relative condizioni tecniche ed economiche degli stessi Servizi.

Terrecablate ha adottato un modello di organizzazione, gestione e controllo per adeguarci al Decreto Legislativo 231/01, che sancisce la responsabilità diretta dell'impresa per determinati reati commessi da amministratori o dipendenti nell'esercizio delle loro funzioni. Terrecablate ha ritenuto di adottare un proprio Modello di organizzazione, gestione e controllo e un proprio Codice Etico, ed ha nominato un proprio Organismo di Vigilanza con il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello, inoltre, al

fine di assicurare gli standard qualitativi e di salute e sicurezza fissati ha ottenuto, la Certificazione di Qualità ISO 9001:2015 e la Certificazione Salute e Sicurezza 4001:2018.

3.2. Attivazione del servizio

Terrecablate, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva il servizio:

- entro il 60° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto o indiretto ai servizi di telefonia fissa o servizi voce e internet ovvero della richiesta di trasloco;

-
Qualora, a seguito di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, Terrecablate indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con i Clienti i tempi e le modalità di attivazione.

Da tali tempistiche sono esclusi i tempi dovuti ad eccezionale difficoltà tecnica nella fornitura del servizio, i tempi dipendenti dal Cliente e, in generale, le tempistiche non imputabili a Terrecablate. Laddove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio dipenda da responsabilità di Terrecablate, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto III°.

Le modalità e le forme con cui i Clienti possono esercitare il diritto di ripensamento ed il recesso dai singoli servizi, sono disciplinate nelle relative Condizioni Generali di Contratto.

3.3. Irregolare funzionamento dei servizi

Terrecablate si impegna ad eliminare eventuali irregolarità di funzionamento dei servizi entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. L'obbligo di intervento riguarda il collegamento telefonico fino al punto d'accesso del cliente direttamente collegato alla rete telefonica di Terrecablate. Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, Terrecablate provvede ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento.

Le richieste di intervento sono elaborate da Terrecablate con tempistica variabile in base ai criteri che seguono: 3) - ordine cronologico di arrivo della richiesta a Terrecablate; 4) - tipo di intervento richiesto; 5) - carattere di urgenza e priorità dell'intervento richiesto.

Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura dei servizi, i Clienti interessati dalla sospensione vengono informati come da Condizioni Generali di Contratto. .

3.4. Fatturazione dei Servizi ed invio ai Clienti

Terrecablate invierà la fattura ai Clienti con almeno 15 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza del relativo pagamento.

3.5. Pagamento delle fatture di Terrecablate

Terrecablate accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su Conti Correnti Bancari e Postali, addebiti su carta di credito (il relativo servizio verrà gestito da CartaSi S.p.A) senza costi aggiuntivi per il Cliente (non saranno utilizzabili carte di credito prepagate o carte di credito revolving), riservandosi la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, società emittenti carte di credito, ecc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili a Terrecablate. Fatto salvo quanto sopra previsto, il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto nell'ambito delle modalità messe a disposizione da Terrecablate.

Terrecablate provvede a rimborsare eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni entro novanta giorni dalla cessazione (senza la corresponsione di interessi), e fino a centottanta giorni dalla cessazione del

contratto (nel qual caso corrisponderà al Cliente anche i relativi interessi).

3.6. Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti

Terrecablate calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. A richiesta scritta del Cliente e nel rispetto del Regolamento UE 2016/679, D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione conterrà i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, durata, costo della conversazione, eventuali sconti, e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti.

3.7. Informazioni alla Clientela

Terrecablate comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, trasparente e tempestivo, le informazioni relative:

- a) al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi;
- b) alle modifiche delle condizioni economiche, tecniche e contrattuali per l'effettuazione dei servizi, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- c) alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- d) agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- e) ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- f) le singole decisioni assunte da Terrecablate individualmente nei loro confronti per specifiche vicende particolari loro proprie, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- g) alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere AgCom n. 78/02/CONSe n. 201/08/CONS, così come successivamente modificata con Delibera n. 201/08 CONS, 600/09/CONS e n. 476/09/CONS

4. del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità del trattamento dei dati personali, al fine della formazione degli elenchi telefonici generali e per la fornitura dei relativi servizi di informazione all'utenza in adempimento delle Delibere AgCom n° 36/02/CONS, n° 180/02/CONS e 9/23//CONSe al Provvedimento del Garante della Privacy del

24/02/2011. TUTELA DEI CLIENTI

4.1. Reclami dei Clienti

I reclami e le richieste di rimborso relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inviati a Terrecablate per iscritto mediante raccomandata A.R., entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione all'indirizzo Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. SB, Rapporti con la Clientela, Viale Toselli n° 9/A - 53100 Siena (SI). L'inoltro del reclamo potrà altresì avvenire per telefono attraverso il numero 800 078 100, ovvero per posta semplice all'indirizzo Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. SB, Rapporti con la Clientela, Viale Toselli n. 9/A - 53100 Siena (SI), a mezzo fax al n. 0577-047497 o via e-mail all'indirizzo reclami@terrecablate.it,

Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente.

L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

Terrecablate sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo il termine e l'onere di pagamento delle somme contestate.

Allo stesso modo potranno essere inoltrati i reclami per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa indicati e l'esito del reclamo sarà comunicato da Terrecablate entro 45 giorni dalla sua ricezione.

In caso di reclami su questioni di particolare complessità che impediscano il riscontro entro detto termine, Terrecablate informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema o i tempi necessari per la risposta.

Qualora il Cliente, in riferimento al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, riscontri valori misurati, tramite apposito applicativo, peggiorativi rispetto a quelli indicati da Terrecablate, ai sensi dell'art. 8 Delibera n. 244/08/CSP, potrà inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura apposito reclamo mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'AGCOM, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove il Cliente non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, il Cliente avrà facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata a Terrecablate con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, il Cliente avrà altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad internet, qualora presente a listino.

4.2. Procedura di conciliazione

Terrecablate informa i Clienti che le eventuali controversie che dovessero insorgere potranno essere risolte mediante applicazione del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di cui all'allegato B della delibera AgCom n. 358/22/CONS., secondo le modalità di conciliazione., Terrecablate informa, inoltre il Cliente della possibilità di esperire il procedimento di mediazione previsto dal D. L.vo n. 28/2010 per il tentativo di risoluzione stragiudiziale della controversie in relazione alle controversie tra lei medesima ed il Cliente.

4.3. Assistenza ai Clienti

Terrecablate fornisce ai Clienti un servizio di assistenza, accessibile telefonicamente, nonché per posta o in via telematica, adeguato alle esigenze dei Clienti al quale è possibile, tra l'altro, segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo. Il numero telefonico di assistenza è indicato nelle Condizioni Generali di contratto e nella documentazione di fatturazione.

4.4. Indennizzi- Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS

- a) In caso di omessa o ritardata attivazione (o trasloco) del Servizio rispetto al termine contrattuale, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di Euro 100,00, ad eccezione delle ipotesi in cui si sia rilevata una eccezionale difficoltà tecnica nella fornitura del Servizio, o siano stati generati ritardi a causa di tempi dipendenti dal Cliente ed, in generale, di tempistiche non imputabili a Terrecablate. Se il ritardo riguarda la procedura di cambio operatore l'indennizzo e' ridotto ad un quinto.
- b) In caso di sospensione o cessazione del Servizio indebita oppure eseguita senza preavviso, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 7,50 per ogni giorno di sospensione o cessazione fino ad un massimo di Euro 100,00, ad eccezione dei casi di sospensione o cessazione causati da un utilizzo anomalo (o non conforme al contratto) del Servizio da parte del Cliente.
- c) In caso di malfunzionamento che comporti la completa interruzione del Servizio per cause tecniche imputabili a Terrecablate, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 5,00 per ogni giorno di interruzione oltre il termine previsto dal Contratto per l'intervento di Terrecablate e la sua risoluzione, fino ad un massimo di Euro 75,00, ad eccezione dei casi di manutenzione programmata per i quali sia necessaria l'interruzione

del Servizio, di cui i Clienti interessati vengono informati con almeno 24 ore in anticipo, ricorrendo agli strumenti ritenuti più idonei, e con la precisazione che Terrecablate è tenuta ad intervenire in ordine alla rete di trasmissione del segnale di sua proprietà sino al punto di collegamento con l'impianto privato. Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, Terrecablate provvede ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento.

d) In caso di malfunzionamento che comporti l'irregolare e discontinua erogazione del Servizio, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento oltre il termine previsto dal Contratto per l'intervento di Terrecablate e la sua risoluzione fino ad un massimo di Euro 40,00, ad eccezione dei casi di manutenzione programmata, per le quali sia necessaria l'irregolare e discontinua erogazione del Servizio, di cui i Clienti interessati vengono informati con almeno 24 ore in anticipo, ricorrendo agli strumenti ritenuti più idonei, e con la precisazione che Terrecablate è tenuta ad intervenire in ordine alla rete di trasmissione del segnale di sua proprietà sino al punto di collegamento con l'impianto privato. Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, Terrecablate provvede ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento.

e) In caso di omessa o ritardata portabilità del numero, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di Euro 75,00

f) In caso di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 5,00 per ogni giorno di attivazione fino ad un massimo di Euro 40,00, fatto salvo il diritto ad ottenere lo storno e il rimborso (o il ricalcolo) delle somme fatturate.

g) In caso di perdita della numerazione per causa imputabile all'operatore, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo del numero, fino a massimo Euro 1.500,00.

h) In caso di mancata o ritardata risposta ai reclami rispetto al termine previsto dalla Carta dei servizi, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino a massimo di Euro 100,00.

Gli indennizzi in favore del Cliente sono esclusi in tutte le ipotesi in cui il Cliente abbia utilizzato i Servizi in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto.

Nei casi di guasti eccezionali e generalizzati di particolare complessità tecnica di cui alle lettere a), c) e d), il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 2,50 a partire dal quinto giorno successivo alla cessazione della causa di forza maggiore ovvero dalla data di risoluzione comunicata da Terrecablate.

Gli indennizzi dovuti da Terrecablate al Cliente verranno portati in compensazione con i corrispettivi fatturati a partire dalla prima fattura utile, ovvero verranno liquidati nei casi di cessazione del rapporto salvo i conguagli eventualmente dovuti.

ALLEGATI:

- Allegato 1 - indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale fissa individuati dalla delibera 254/04/CSP
- Allegato 2 - indicatori di qualità dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa individuati dalle delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP, 151/12/CONS e 656/14/CONS

Allegato 1

Indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale fissa forniti da Terrecablate Reti e Servizi Srl SB

OBBIETTIVI 2023

Obiettivi di qualità dei servizi di Telefonia vocale fissa

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.254/04/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. per l'anno 2023 per i servizi di telefonia vocale fissa

Indicatori	Obiettivi
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. <ul style="list-style-type: none"> • Percentile 95% del tempo di fornitura:28 gg. • Percentile 99% del tempo di fornitura: 32 gg. • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg.)...98%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso 3.20 % (annuale)
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. <ul style="list-style-type: none"> • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:26 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:50 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 98 %
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano" 30 s Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano) 60 s Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 38%
Fatture contestate	La 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: Fatture contestate 1%
Accuratezza della Fatturazione	La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 3%

Allegato 2
Indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale fissa forniti da Terrecablate Reti e Servizi Srl SB
Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. per l'anno 2023

Indicatori	Obiettivi
Tempo di attivazione del servizio	<p>il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percentile 95% del tempo di fornitura:25 gg • Percentile 99% del tempo di fornitura:32 gg • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): 99.6%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga2 % (annuale)</p>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:26 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:50 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:.....99 %
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga	<p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano"30 s</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)60 s</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi38%</p>
	<p>La 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: Fatture contestate.....1 %</p>

