

CARTA DEI SERVIZI di TERRECABLATE RETI E SERVIZI

Siena, 27/06/2018



1. PREMESSA

Terrecablate Reti e Servizi S.r.I. (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 in particolare.

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, oltre che essere disponibile presso gli uffici commerciali di Terrecablate e presso i rivenditori autorizzati.

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., 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 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.

2.7. Tutela della riservatezza

Terrecablate garantisce la riservatezza dei Clienti nonché l'osservanza delle vigenti disposizioni normative relative (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 attraverso la compilazione di un apposito modulo disponibile: sul sito internet istituzionale www.terrecablate.it, presso i locali commerciali di Terrecablate o facendone richiesta al servizio Clienti.

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 S ervizi 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 fissati ha ottenuto, la Certificazione di Qualità ISO 9001:2008.

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 a banda larga ovvero della richiesta di trasloco;
- entro il 60° giorno successivo al perfezionamento della richiesta di accesso indiretto ai servizi internet a larga banda.

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: 1) - Cliente portatore di disabilità grave; 2) - Cliente in gravidanza; 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 almeno con due giorni di anticipo rispetto alla data di intervento, con gli strumenti ritenuti più idonei.

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 della Legge del 31 Dicembre 1996, n. 675 e sue successive modifiche e integrazioni e del Decreto Legislativo 196/03, 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/CONS e n. 201/08/CONS, così• come successivamente modificata con Delibera n. 201/08 CONS e 600/09/CONS.
- h) 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 e n° 180/02/CONS ed al Provvedimento del Garante delle Privacy del 15 luglio 2004.

4. 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., 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., 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, ma dovrà essere confermato tramite raccomandata A.R. entro il termine sopra indicato.

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 degli indicatori 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 A della delibera AgCom n. 173/07/CONS., secondo le modalità di conciliazione, ivi inclusa quella paritetica ove attiva, rinvenibili sul sito internet www.agcom.it, ove sono reperibili sia l'informazione completa al riguardo, sia l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il suddetto tentativo. 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

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 portabilita' 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 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 3 indicatori di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) individuati dalla delibera 79/09/CSP



Allegato1

indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale forniti da Terrecablate Reti e Servizi su rete fissa ANNO 2017

OPERATORE:	TERRECABLATE RETI E SERVIZI SRL
-	
-	
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI	
DATI:	DAL 01/01/2017 AL 31/12/2017

DENOM.	INDICA	TORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISI	JRE					INDIC	AZIONI (ОВВ	LIGATORI	E	
nento iniziale		a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ****** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ****** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%]	prende dal V	Lunedì 'enerdì	ordini ì al	prende il	ario per re gli ord sabato	e	Orario prendere g la dome <i>inizi</i> o	li ordini	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
acciar			29	32	60	97	P 13	3:00	18:00	Р			Р		
l - Tempo di fornitura dell'allacciamento	Obbligatorio	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ***** [misura in giorni solari]		T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ****** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ****** [%]	prende dal V	Lunedì 'enerdì	ordini ì al	prende il	ario per re gli ord sabato	e	Orario prendere g la dome <i>inizi</i> o	li ordini	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
,			34	58	60	98	P 13	3:00	18:00	Р			Р		
		NOTE						-			-				
z - rasso di malfunzionament o per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]			2									

terrecablate reti e servizi s.r.l. a socio unico www.terrecablate.it numero verde 800 078100 9 9

		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]			
	ļ. !	NOTE	J	Ll			<u>-</u>	L		
Ŧ.		a) (servizio diretto con proprie strutture)		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ****** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ****** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordir il sabato inizio fine	la domenica	negli appuntamenti (opzionale)
ionamer			8	24	N/A	N/A	M 00:00 13:00 P 13:00 00:00		0 M 00:00 13:0 0 P 13:00 00:0	
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbilgatorio	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine	Orario per prendere gli ordir il sabato	Orario per ii prendere gli ordi la domenica inizio fine	negli appuntamenti
po di			48	96	120	98	P 13:00 18:00	P	P	
3 - Tem		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ****** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ****** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordir il sabato	Orario per ni prendere gli ordi la domenica inizio fine	negli appuntamenti

terrecablate reti e servizi s.r.l. a socio unico www.terrecablate.it numero verde 800 078100 10 10



							P	P	P	
		NOTE	Punto a), parametro T3: i	il tempo di riparazione pre	visto varia in base alla tipo	logia di contratto	·		<u> </u>	
		a) (servizio diretto con proprie strutture)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
uale di chiamate a vuoto	FACOLTATIVO	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali *****				Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
4 - Percentuale		c) (servizio indiretto)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali *****				Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
		NOTE								
one della chiamata	ТІУО	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t≤T2 ****** [misura in secondi]			Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
5 - Tempo di instaurazione	FACOLTATIVO	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t≤T2 ****** [misura in secondi]			Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	

¹¹ 11



		c) (servizio indiretto)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t≤T2 ****** [misura in secondi]		Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
	 	NOTE			 				
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ****** [%]		Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
6 - Tem	Ō	NOTE			 				
empi di risposta dei servizi assistenza clienti tramite operatore	FACOLTATIVO	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ****** [%]		Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
7 - Tempi di di assiste	FAC	NOTE			 				
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Obbligatorio	(servizi di consultazione elenchi)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ****** [%]		Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi	
8 - Tem servizi	0	NOTE							

terrecablate reti e servizi s.r.l. a socio unico ¹² 12



9 - Percentuare di teleroni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio Percentuale di telefoni pubblici perfettamente Numero di Metodo di misura funzionanti campioni (solo per Obbligatorio a/b (telefonia pubblica) metodo b) [%] NOTE In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e percentuale di (servizi diretti e servizi indiretti) mobili post-pagati fatturazioni per cui operatori che forniscono fatturazione indicare la l'utente ha avanzato dei per chiamate verso servizi a percentuale di reclami sovrapprezzo offerti da soggetti terzi fatture di questo per l'anno 2005) **** rispetto all'operatore che emette la tipo rispetto al [%] fattura, su numerazioni assegnate ad totale delle fatture altri operatori emesse **** [%] 10 - Fatture contestate (FACOLTATIVO In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e percentuale di (servizi diretti e servizi indiretti) mobili post-pagati fatturazioni per cui operatori che NON forniscono indicare la l'utente ha avanzato dei Obbligatorio fatturazione per chiamate verso percentuale di reclami servizi a sovrapprezzo offerti da fatture di questo **** soggetti terzi rispetto all'operatore tipo rispetto al [%] che emette la fattura, su numerazioni totale delle fatture assegnate ad altri operatori emesse **** [%] 0,43 NOTE

¹³ 13 terrecablate reti e servizi s.r.l. a socio unico



- Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ****** [%]				
2		NOTE		 	·	 	
- Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ****** [misura in giorni solari]				
12 -		NOTE			 	 	

terrecablate reti e servizi s.r.l. a socio unico www.terrecablate.it numero verde 800 078100 14 14



Allegato 2

indicatori di qualità dei servizi di accesso ad internet forniti da Terrecablate Reti e Servizi da postazione fissa ANNO 2017

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006

OPERATORE:	TERRE	CABLATE RE	ETI E SERVIZI SRL		
_		_		1° SEM.	
	Anno di riferimento:	2017	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	
•				ANNO Intero	Х

Pe r.	Denominazio	ne indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valor e rileva to
		ordini di prima attivazione relativi		Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	
		a un servizio di accesso a banda		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
		larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
		di accesso diretto per una linea	_	Media	giorni solari	
		telefonica già attiva		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		2) ordini di prima attivazione rivolti a		Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	
S/	1 - Tempo di attivazione del	un operatore del servizio di accesso		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
A	servizio	a larga banda a Internet diverso daquello che fornisce il servizio	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
		di accesso diretto per una linea		Media	giorni solari	
		telefonica già attiva		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		3) ordini di variazione		Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	24
		dell'operatore che fornisce il servizio	servizi di accesso a	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	36
		di accesso a Internet per una Iinea in cui è già attivo ilservizio di	Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,



		accesso a larga banda a Internet		Media	giorni solari	21
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	46 1
		4) ordini di contestuale ordine		Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	29
		di attivazione di nuova linea		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	33
		telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,
		accesso diretto per	servizi di accesso a	Media	giorni solari	27
		una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet	Internet a banda larga	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	65 6
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
		5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
				Media	giorni solari	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
S/ A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	0,7
	mananzionamento	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	2,0 1
S/	3 - Tempo di riparazione dei	a) servizi realizzati in Unbundling o	servizi di accesso a	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	8
A	malfunzionamenti	tramite strutture proprie	Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	24



				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N/ A
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	7
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	48
		b) (servizi realizzati	servizi di accesso a	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	96
		utilizzando servizi in wholesale)	Internet a banda larga	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	40
		tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	30
		2) tempo di risposta		Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	78
S/ A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	20
		3) tempo totale di risposta	servizi di accesso a Internet a	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	12 3
		dell'operatore umano	banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	0
А	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	



			servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,4
	6 – Indisponibilità	Probabilità che	servizi di	Denominazione della tipologia di contratto		
S/ A	del servizio di accesso in dial-up (1)	nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	
		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto		
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
		a) downloading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	
		a) downloading	servizi di accesso a	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	
S/ A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)		Internet a banda larga	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	
	(2)		e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
		h) uploading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	
		b) uploading		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	
S/ A		successo nella ione dati	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	
		Metà del tempo per controllare un	servizi di	Media del ritardo	msec	
S/ A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	accesso a Internet a banda stretta e larga	Deviazione standard del ritardo	msec	



Allegato 3

CS_09_27062018 -MD.CO.01

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 1, lett. b) della delibera n. 79/09/CSP del 14 maggio 2009

OPERATORE:	Terrecablate Reti e Servizi S.r.l.
CALL CENTER:	Terrecablate Reti e Servizi S.r.l.

		1° SEM.	
Anno di riferimento: 2017	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	
		ANNO	Х

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	30
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	78
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	20
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	82

19