

**CARTA DEI SERVIZI**  
**di**  
**TERRECABLATE RETI E SERVIZI**

Siena, Settembre 2025

## PREMESSA

Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. SB (di seguito e nel prosieguo Terrecablate) adotta la presente Carta dei Servizi in attuazione del D.P.C.M. 27 gennaio 1994 e delle delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito AGCom) vigenti in materia, quali le delibere n. 179/03/CSP (recante la Direttiva generale in materia di Qualità e Carte dei servizi), n. 156/23/CONS (recante il Regolamento sulla qualità dei servizi di rete fissa), n. 79/09/CSP e successiva Del. 355/24/CONS (recanti il Regolamento sulla qualità dei servizi di assistenza clienti) n. 347/18/CONS (recante il Regolamento in materia di indennizzi), e n. 358/22/CONS (recante il Regolamento di procedura per le controversie tra operatori e utenti).

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di trasparenza e informazione al Cliente sui propri diritti e sugli impegni di qualità assunti da Terrecablate in relazione all’attività di fornitura dei propri servizi con particolare riguardo ai servizi di telefonia vocale fissa, accesso ad Internet da postazione fissa e l’assistenza clienti. Contiene indicazioni utili sui servizi offerti e sui principali aspetti del rapporto contrattuale: fatturazione e pagamento; assistenza e manutenzione; reclami; indennizzi; rimborsi; tentativo obbligatorio di conciliazione e definizione delle controversie.

La Carta dei Servizi di Terrecablate si affianca alla disciplina contrattuale e quindi, nei contratti per adesione, alle Condizioni Generali di Contratto (alle quali si rinvia per ogni ulteriore informazione relativa alla disciplina contrattuale che regola il rapporto fra Terrecablate ed il Cliente), ed è consultabile sul sito internet istituzionale di Terrecablate **[www.terrecablate.it](http://www.terrecablate.it)**, dove viene aggiornata come previsto dalle disposizioni in materia.

La Carta dei Servizi si articola in 5 sezioni:

- 1) I PRINCIPI
- 2) TERRECABLATE e LA SUA OFFERTA
- 3) GLI IMPEGNI DI TERRECABLATE;
- 4) LA TUTELA DEI CLIENTI;
- 5) LE PRESTAZIONI ACCESSORIE.

Seguono in calce gli OBIETTIVI DI QUALITA’ aggiornati annualmente

## 1. I PRINCIPI

Nella presente sezione sono indicati i principi fondamentali che ispirano l’attività di Terrecablate e i suoi rapporti con la clientela.

### 1.1. 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.

## 1.2. 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.

## 1.3. 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.

## 1.4. 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.

## 1.5. 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.

## 1.6. 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.

## 1.7. 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](mailto:privacy@terrecablate.it) o al DPO all'indirizzo [dpo@terrecablate.it](mailto:dpo@terrecablate.it). Per ulteriori informazioni visitare il sito internet istituzionale [www.terrecablate.it](http://www.terrecablate.it) nella sezione Privacy.

## 1.8. Sostenibilità

Terrecablate è una società Benefit, con finalità quindi anche di beneficio comune. Riserva particolare attenzione ai bisogni dell'area in cui opera, ponendosi come obiettivo il raggiungimento della totale digitalizzazione e multimedialità quali fattori critici di successo. Terrecablate ha intrapreso diverse iniziative a tutela dell'ambiente quali la riduzione dei consumi energetici, la riduzione degli sprechi, il ricorso a fonti di energia rinnovabile, etc., nonché iniziative di solidarietà verso gli ultimi e l'educazione all'aiuto del prossimo.

## 1.9. Accessibilità

Quale società Benefit Terrecablate è attivamente impegnata nella solidarietà e inclusione delle persone con disabilità. Terrecablate s'impegna a fare quanto possibile per garantire condizioni di parità nell'accesso e nella fruizione dei suoi servizi alle persone con disabilità, in conformità a quanto disposto dalla Direttiva 882/2019/UE e dal D.lgs. 82/2022.

## 2. TERRECABLATE e LA SUA OFFERTA

**Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. a socio unico SB** ha sede legale in viale Toselli 9/A 53100 Siena, P.I. e C.F. 01169690524, è iscritta nel Registro delle imprese di Siena al n° REA 126007, è iscritta nel registro degli Operatori di comunicazione al n°14718 dal 20/01/2007, ed è operatore autorizzato alla fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica ai sensi dell'articolo 11 del Codice delle Comunicazioni elettroniche di cui al D.lgs. 259/2003 e sue modifiche e, in specie, per:

- la installazione e fornitura di reti pubbliche di comunicazione elettronica;
- la fornitura al pubblico di servizi di accesso a Internet (ISP), anche con accesso wireless R-LAN
- la fornitura al pubblico di servizi di telefonia vocale.

Terrecablate offre servizi di comunicazione elettronica alla clientela residenziale e affari, privata e pubblica.

I servizi di Terrecablate sono basati sulla rete in fibra ottica di Terrecablate (in area di copertura) e/o servizi di rete di operatori terzi. In particolare Terrecablate offre servizi di accesso a Internet a banda larga e ultra larga in diverse tecnologie, servizi telefonici in diverse tecnologie, collegamenti dati inter-sede e reti private virtuali.

I clienti di Terrecablate possono integrare l'offerta con servizi accessori (es. interventi di installazione impianti in sede cliente, configurazione LAN del Cliente, etc.) e prodotti accessori (centralini, modem, firewall, etc.), secondo quanto previsto nella specifica offerta. I prodotti possono essere forniti in vendita (il Cliente ne acquista la proprietà al momento della conclusione del Contratto, eventualmente anche optando per il pagamento rateizzato del prezzo), noleggio (al Cliente ne è concesso l'uso a fronte di un importo ricorrente addebitato in fattura; Terrecablate ne gestisce la manutenzione) o comodato (al Cliente ne è concesso l'uso a titolo gratuito in connessione alla erogazione di un dato servizio; Terrecablate ne gestisce la manutenzione).

Terrecablate opera nel rispetto della massima trasparenza, chiarezza e professionalità nella presentazione delle proprie offerte sì da consentire ai clienti scelte consapevoli.

I Clienti possono aderire ad una delle offerte standard di Terrecablate alle condizioni consultabili sul sito Internet [www.terrecablate.it](http://www.terrecablate.it), dove sono disponibili tanto le Condizioni generali di contratto, quanto le condizioni economiche (v. la pagina di "TRASPARENZA TARIFFARIA" consultabile da link sulla home page) e tecniche (v. la pagina di "TRASPARENZA TECNICA" consultabile da link sulla home page) e dove sono indicate agli utenti anche le "MIGLIORI TARIFFE" loro disponibili a parità di contenuti per i servizi di Terrecablate.

Terrecablate è operatore particolarmente attento agli specifici bisogni dei propri Clienti. Accanto alle cit. offerte standard Terrecablate offre soluzioni strutturate, definite avendo riguardo alle specifiche esigenze del Cliente, con servizi pregiati, scalabili e su misura. In tali casi non si applicano le condizioni generali di contratto e l'accordo di fornitura è negoziato e sottoscritto dalle parti a partire da una proposta iniziale definita da Terrecablate per lo specifico Cliente sulla base delle esigenze dallo stesso rappresentate.

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 agevola i Clienti nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri doveri. 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 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 ed ogni altra eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- d) le singole decisioni assunte da Terrecablate nei confronti dello specifico cliente, relative motivazioni, possibilità di reclamo e strumenti di ricorso avverso di esse.

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

Ai sensi del D.lgs. n. 231/01 che sancisce la responsabilità diretta dell'impresa per determinati reati commessi da amministratori o dipendenti nell'esercizio delle loro funzioni, Terrecablate ha adottato un proprio Modello di organizzazione, gestione e controllo, un proprio Codice Etico, e nominato un proprio Organismo di Vigilanza con il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del cit. Modello (v. sul sito internet).

### **3. GLI IMPEGNI DI TERRECABLATE**

La presente sezione concerne gli impegni di Terrecablate nei principali momenti del rapporto contrattuale con i clienti e gli standard di qualità dei suoi servizi.

#### **3.1. Attivazione del servizio**

Terrecablate, fatti salvi, da una parte, i casi di particolare difficoltà tecnica, il caso fortuito e la forza maggiore e, dall'altra, la diversa indicazione nell'Offerta e/o il diverso accordo con il Cliente, si impegna ad attivare il servizio entro il 60° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso ai servizi di telefonia fissa o servizi voce e internet, ovvero della richiesta di trasloco. Dalla data di attivazione decorre la fatturazione dei corrispettivi ricorrenti previsti dal Contratto.

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.

Laddove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio dipenda da responsabilità di Terrecablate, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo secondo quanto indicato al punto successivo paragrafo 4.3. Le modalità e le forme con cui i Clienti possono esercitare il diritto di ripensamento ed il recesso dai singoli servizi, sono disciplinate dal Contratto.

Il Cliente “Consumatore” che conclude il contratto a distanza o fuori dai locali commerciali è informato del diritto di ripensamento nel termine di 14 giorni dalla conclusione del contratto o del maggior termine previsto dalla legge e relative condizioni e modalità di esercizio.

### **3.2. Continuità dei servizi e irregolare funzionamento dei servizi**

Terrecablate si impegna ad eliminare eventuali interruzioni o irregolarità di funzionamento dei servizi entro il termine indicato nel Contratto o in difetto entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione (reclamo), ad eccezione dei guasti non imputabili a Terrecablate che verranno comunque riparati con la massima tempestività. L'obbligo di intervento riguarda il collegamento fino al punto d'accesso del cliente direttamente collegato alla rete di Terrecablate. Ferme le garanzie fornite nel Contratto, le richieste di intervento sono elaborate da Terrecablate con tempistica variabile in base ai criteri che seguono: ordine cronologico di arrivo della richiesta a Terrecablate; tipo di intervento richiesto; carattere di urgenza e priorità dell'intervento richiesto; qualora pervenga contemporaneamente un numero considerevole di segnalazioni, con conseguente aumento dei tempi d'intervento, Terrecablate ne informa i Clienti.

Di eventuali sospensioni dovute ad esigenze di manutenzione programmata, è fornito ai Clienti interessati il preavviso previsto dal Contratto o in difetto di almeno 24 ore.

Salvo quanto diversamente specificato nel Contratto l'assistenza è gratuita. Per eventuali interventi non inclusi (es. resi necessari da eventi imputabili all'utente, caso fortuito o forza maggiore e/o impediti dal Cliente stesso che ad es. non si fa trovare alla data e ora concordate) si applica la tariffa oraria di € 36,00 (conteggiata ogni quarto d'ora) più un costo fisso di intervento del medesimo importo, oltre all'eventuale spesa aggiuntiva approvata dal Cliente per materiali (es. cavi, batterie, adattatori, etc.).

### **3.3. Fatturazione dei Servizi ed invio ai Clienti**

Terrecablate invierà al Cliente la fattura con almeno 15 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza del relativo pagamento. La fattura di Terrecablate include informazioni di riepilogo sui costi applicati, suddivisi per voce omogenee e, se del caso, informazioni sul profilo di consumo del Cliente.

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 (GDPR), D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni (Codice Privacy), a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base, delle comunicazioni telefoniche a pagamento effettuate nel periodo di riferimento. Tale documentazione conterrà i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato (tale dettaglio sarà fornito con il mascheramento delle ultime 3 cifre), tipo, durata, costo della conversazione, eventuali sconti, e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti. Ad esclusivi fini di specifica contestazione dell'esattezza di addebiti determinati o riferiti a periodi limitati, il Cliente può chiedere la comunicazione dei numeri chiamati completi di tali cifre. In ogni caso, i dati di traffico conservati dal Fornitore ai fini di fatturazione sono anonimizzati o cancellati ai sensi dell'art. 123 del Codice Privacy trascorsi 6 mesi dalla data del traffico cui ineriscono.

Per informazioni sulle Sue fatture e sui consumi ci si può rivolgere all'Assistenza Clienti e/o, se disponibile e attivo, consultare il proprio accesso riservato nell'Area Clienti.

Le saranno applicati costi di invio della Fattura soltanto qualora chieda di ricevere una copia cartacea di cortesia.

### **3.4. 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.

### **3.5. Indicatori e standard 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](http://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 annesso alla presente Carta dei Servizi sono riportati gli indicatori di qualità per i servizi da postazione fissa individuati dalla delibera n° 156/23/CONS.

## **4. LA TUTELA DEI CLIENTI**

### **4.1. 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 Servizio Clienti di Terrecablate è contattabile ai seguenti recapiti: telefonicamente al numero verde (gratuito) 800 078 100, via posta elettronica all'indirizzo [info@terrecablate.it](mailto:info@terrecablate.it). Per i reclami scritti i recapiti impiegabili sono: e-mail [reclami@terrecablate.it](mailto:reclami@terrecablate.it); PEC [terrecablate@pec.it](mailto:terrecablate@pec.it); fax n. 0577-047497; per l'invio con posta cartacea o raccomandata: Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. SB, Viale Toselli n. 9/A - 53100 Siena (SI).

Informazioni aggiornate sui recapiti di assistenza sono sempre disponibili nella pagina di "ASSISTENZA" accessibile dalla home page del sito [www.terrecablate.it](http://www.terrecablate.it) (dove sono tutte le informazioni utili per conoscere, accedere ed utilizzare i vari canali di assistenza di Terrecablate e la loro qualità), nel contratto e nella documentazione di fatturazione.

Gli operatori del servizio di assistenza di Terrecablate forniscono le proprie generalità o un codice identificativo nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

### **4.2. Reclami, rimborsi e verifica della qualità della connessione**

Il reclamo è la comunicazione con cui il Cliente (o suo delegato, previa delega scritta), nelle fasi di sottoscrizione, attivazione, vigenza e cessazione del Contratto, si rivolge direttamente a Terrecablate per chiedere la risoluzione di una problematica attinente all'esecuzione del Contratto, attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata, compresa la ritardata soluzione di un disservizio oggetto di segnalazione.

I reclami possono essere presentati dal Cliente:

- via posta cartacea, preferibilmente raccomandata a/r all'indirizzo Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. SB,

- Rapporti con la Clientela, Viale Toselli n- 9/A - 53100 Siena (SI);
- via Posta Elettronica Certificata all'indirizzo PEC [terrecablate@pec.it](mailto:terrecablate@pec.it);
  - via posta elettronica all'indirizzo [reclami@terrecablate.it](mailto:reclami@terrecablate.it);
  - per telefono, chiamando gratuitamente il numero 800 078 100 (il reclamo, ove completo degli elementi necessari, sarà preso in carico fin dalla telefonata ma il Cliente dovrà seguire le istruzioni dell'assistenza che potrà chiederne conferma scritta).

I reclami e le richieste di rimborso relativi agli importi addebitati in fattura devono essere presentati il prima possibile e in ogni caso entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura. Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura validamente opponibili. Terrecablate sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo il termine e l'onere di pagamento per le somme specificamente contestate.

Tutti gli altri reclami (es. per malfunzionamenti, inosservanza di disposizioni contrattuali, etc.) devono essere presentati il prima possibile e in ogni caso entro (i) 3 mesi dalla circostanza cui si riferiscono e (ii) 45 giorni da quando il Cliente ne viene a conoscenza.

L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, con la massima celerità e in ogni caso entro 30 giorni solari dalla ricezione del reclamo. 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.

Terrecablate ti informa che l'AGCom, mediante un terzo indipendente a ciò incaricato (Fondazione Ugo Bordoni), mette a disposizione degli utenti finali un sistema di verifica certificata della qualità delle connessioni in postazione fissa, denominato Misura Internet, disponibile all'indirizzo [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it). Qualora tale strumento di verifica certificata attesti il mancato rispetto dei parametri di qualità contrattualmente garantiti, il Cliente può valersi di rimedi che vanno dal diritto di indennizzo al recesso senza costi, secondo quanto più oltre indicato (par. 4.3).

**Credito Residuo.** Terrecablate provvede a rimborsare eventuali depositi cauzionali, anticipi conversazioni o altri importi corrisposti anticipatamente dal Cliente per servizi prepagati non consumati alla data di effettiva cessazione della fornitura, previa compensazione -fino a concorrenza- con eventuali crediti di Terrecablate verso il Cliente relativi al medesimo Contratto, al netto di eventuali importi attribuiti al Cliente come bonus/promozioni non ancora consumati, e dedotti i costi di rimborso, questi ultimi per un importo comunque non superiore a 2,00 Euro. Terrecablate si impegna ad effettuare detto rimborso entro 90 (quindici) giorni dalla cessazione del Contratto, con o senza cambio fornitore.

## 4.3. Indennizzi

### 4.3.1 Indennizzi automatici

#### - per ritardo nell'attivazione e/o trasloco del servizio principale

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 e, in generale, di tempistiche non imputabili a Terrecablate. Se il ritardo riguarda la procedura di cambio operatore l'indennizzo è ridotto ad un quinto.

#### - per sospensione o cessazione amministrativa del servizio principale in assenza dei necessari presupposti o di congruo preavviso

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.

È fatto in ogni caso salvo quanto indicato al successivo par. 4.3.3

#### **4.3.2 Indennizzi a richiesta**

- (i) In caso di guasto, ossia completa interruzione del Servizio per cause tecniche imputabili a Terrecablate (“guasto”), il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 5,00 per ogni giorno di interruzione successivo al reclamo oltre il termine previsto dal Contratto per l'intervento di Terrecablate e la risoluzione del guasto, fino ad un massimo di Euro 75,00.
- (ii) In caso di malfunzionamento che comporti l'irregolare e discontinua erogazione del Servizio, il Cliente può chiedere un indennizzo di Euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento successivo al reclamo che sia in eccesso rispetto al termine previsto dal Contratto per l'intervento di Terrecablate e la risoluzione del malfunzionamento, fino ad un massimo di Euro 40,00.
- (iii) In caso di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, il Cliente può chiedere un indennizzo di Euro 5,00 per ogni giorno di attivazione successivo al reclamo 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.
- (iv) In caso di abusi relativi alla migrazione o portabilità imputabili a Terrecablate e di omessa o ritardata portabilità del numero imputabile a Terrecablate, il Cliente può chiedere un indennizzo di Euro 5,00 per ogni giorno successivo al reclamo di ritardo o disservizio conseguente all'abuso, fino ad un massimo di Euro 75,00;
- (v) In caso di perdita della numerazione per causa imputabile all'operatore, il Cliente può chiedere un indennizzo di Euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo del numero, fino a massimo Euro 1.500,00.
- (vi) 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. Tale indennizzo di è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizi.

È fatto in ogni caso salvo quanto indicato al successivo par. 4.3.3

#### **4.3.3 Regole generali sulla liquidazione degli indennizzi**

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.

Gli indennizzi in favore del Cliente sono esclusi per ritardi, disservizi, guasti o malfunzionamenti, non direttamente imputabili a Terrecablate.

Gli indennizzi sono computati in maniera unitaria in caso di reclami riconducibili al medesimo disservizio.

Con riferimento agli indennizzi a richiesta per guasti e malfunzionamenti di cui al par. 4.3.2, punti i e ii, si precisa che Terrecablate è tenuta ad intervenire esclusivamente in ordine alla rete di trasmissione del segnale di sua

proprietà sino al punto di collegamento con l'impianto privato e che detti indennizzi sono esclusi nei casi di manutenzione programmata per i quali sia necessaria l'interruzione o limitazione del Servizio, di cui i Clienti interessati vengono informati con almeno 24 ore in anticipo, ricorrendo agli strumenti più idonei.

Nelle eccezioni previste al par. 4.3.1 e nei casi in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente per guasti o malfunzionamenti, gli stessi siano eccezionali e generalizzati di particolare complessità tecnica, Terrecablate informerà il Cliente del conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento fornendo alcune indicazioni di comportamento e il diritto del Cliente all'indennizzo di cui al par. 4.3.2 punti (i) e (ii) è ridotto a 2,50 Euro a partire dal quinto giorno successivo alla cessazione della causa di forza maggiore ovvero dalla data di risoluzione del problema comunicata da Terrecablate, fermo il tetto massimo.

Il reclamo/segnalazione deve essere circostanziato. Il *dies a quo* per il calcolo di tali indennizzi è la data del reclamo o il successivo inutile decorso del termine che ne è presupposto applicativo.

Gli indennizzi dovuti da Terrecablate al Cliente verranno portati in compensazione con i corrispettivi fatturati a partire dalla prima fattura utile successiva alla definizione del reclamo con accoglimento totale o parziale della richiesta di indennizzo, ovvero liquidati nei casi di cessazione del rapporto salvo i conguagli eventualmente dovuti.

#### 4.3.5 Rimedi Misura Internet

Nei limiti di applicabilità del servizio gratuito di misurazione certificata della qualità con il software Ne.Me.Sys denominato "Misura Internet", qualora Le-vengano riscontrati con tale strumento valori peggiori di quelli indicati nel Contratto, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura effettuata, può: presentare reclamo specificando nell'oggetto "reclamo misura internet" allegando il certificato della misura effettuata, oppure trasmettere tale certificato a Terrecablate direttamente tramite lo stesso servizio Misura Internet (che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con il Servizio Clienti di Terrecablate), a valere come Reclamo circostanziato. In tali casi, Terrecablate dovrà ripristinare il livello di qualità del servizio entro 30 giorni dal Reclamo e, qualora ad una seconda misura certificata effettuata dopo tale termine, i parametri garantiti non risultassero ancora soddisfatti, sarà possibile avvalersi dei seguenti rimedi:

- (a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in *download* e *upload*, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, previsti nel contratto, il Cliente potrà recedere senza penali né costi dal contratto, con comunicazione da inviare a Terrecablate con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata allegando il certificato della seconda misura, oppure trasmettendo tale secondo certificato direttamente a Terrecablate tramite lo stesso servizio Misura Internet. In alternativa, potrà modificare il suo servizio aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del suo servizio, ove presente a listino;
- (b) in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità che Terrecablate si è impegnata a rispettare il Cliente può richiedere gli indennizzi del punto (ii) più sopra o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, il diritto all'indennizzo di cui al presente punto deve considerarsi misura alternativa alla facoltà di recesso senza costi del punto (a), fatto salvo quanto previsto al punto (c);
- (c) qualora tra i valori riscontrati con le misure certificate e quelli contrattualmente previsti per velocità minime della connessione, ritardo massimo di trasmissione dati o tasso massimo di perdita dei pacchetti, vi sia una discrepanza significativa, oppure, continuativa o frequentemente ricorrente, Lei potrà cumulare i rimedi dei superiori punti (a) e (b). La discrepanza è significativa quando la differenza tra il

valore certificato e il valore garantito è pari o superiore al 50% del valore garantito. La discrepanza è continuativa o frequentemente ricorrente quando, si ottengano nell'arco dei successivi 5 mesi, almeno 3 misure certificate che confermino uno scostamento non inferiore al 30% per i medesimi parametri.

Il recesso del Cliente per mancato rispetto dei parametri garantiti di qualità del Servizio Internet avrà effetto una volta registrato nei sistemi del Fornitore e in ogni caso entro 30 giorni dalla sua ricezione ed è senza costi per il Cliente, salvi gli obblighi indicati nel contratto per eventuali Apparati di Terrecablate.

#### 4.4. Strumenti di Controllo dei consumi

Nei limiti di cui di cui alle disposizioni applicabili, Terrecablate fornisce ai clienti i seguenti strumenti di controllo dei consumi.

- **fatturazione dettagliata** del traffico a consumo e verificabilità dei consumi, con aggiornamento a non più di 24 h prima, nella sezione ad accesso riservato sul portale con chiavi di autenticazione del Cliente (v. meglio al successivo par. 3.3);
- **avviso di prossimo esaurimento soglia.** Nel caso di offerte o piani tariffari, opzioni o promozioni, che diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, al raggiungimento del 80% del plafond previsto, se del caso, Terrecablate avvisa gratuitamente l'utente dell'imminente ripristino delle condizioni regolate dall'offerta precedentemente sottoscritta;
- **avvisi per presumibile traffico anomalo.** Terrecablate informa l'utente del servizio telefonico per presumibile traffico anomalo per consumi extra soglia nel bimestre di fatturazione, per superamento di soglie massime di spesa (fino a 300,00 €, IVA inclusa, per i clienti consumatori e 500,00€ Iva inclusa per i clienti affari e un'ulteriore soglia definita in funzione dei consumi). Ai fini della verifica del superamento delle soglie Terrecablate si riserva di valorizzare il traffico del Cliente in base ai propri prezzi standard. Per ulteriori informazioni si contatti l'assistenza Clienti. A fronte di ipotesi di traffico anomalo e/o presumibile uso illecito o fraudolento del Servizio – anche sulla base dei criteri di cui al Protocollo d'intesa per la prevenzione e la gestione delle frodi di cui alla delibera AGCOM n. 418/07/CONS e sue successive modifiche, o altro provvedimento AGCom e/o disposizione del Comitato Tecnico per la sicurezza delle Comunicazioni - Terrecablate si riserva altresì la facoltà di sospendere cautelativamente il servizio, giusto tempestivo avviso al Cliente anche ai fini dell'eventuale de-sospensione e/o di emettere fattura anticipata per il traffico anomalo;
- **blocchi di chiamata**, in modalità permanente o controllata dall'utente, come previsto dal DPCM n. 145 del 2 marzo 2006 (blocco selettivo di chiamata per servizi a sovrapprezzo) e dalla delibera AGCom n. 418/07/CONS (blocco permanente di chiamata verso specifiche numerazioni incluse nell'elenco in All. 1 alla delibera AGCOM n. 600/09/CONS e sue modifiche, quali numerazioni per servizi a sovrapprezzo e numerazioni satellitari e internazionali con costi superiore ad una certa soglia) e blocco selettivo di chiamata a PIN per le chiamate in uscita che non siano dirette a numerazioni geografiche nazionali, mobili, gratuite o ad addebito ripartito. Puoi chiedere informazioni sulle modalità di attivazione e di fruizione dei blocchi gratuiti di chiamata al nostro Servizio Clienti. Ulteriori blocchi di chiamata possono essere disposti da AGCom ai sensi dell'art. 98-decies comma 2 del D.lgs. 259/2003 e sue modifiche, ad es. per chiamate da terminare sul Cliente che presentino un identificativo del chiamante contrario alla normativa vigente;

#### 4.5. Procedura di conciliazione

Nel caso in cui insorga una controversia non risolta a seguito di reclamo (escluse le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi a prestazioni effettuate dall'operatore, ad eccezione di quelle su crediti o prestazioni contestate dal Cliente), il Cliente deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio

di conciliazione presso i Corecom accedendo alla piattaforma “Conciliaweb” all’indirizzo: <https://conciliaweb.agcom.it> oppure ricorrendo ad un organismo ADR, secondo quanto previsto dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (cfr. delibera 203/18/CONS come modificato dalle Delibere nn. 353/19/CONS, 358/22/CONS e 194/23/CONS). La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende i termini per agire in sede giurisdizionale fino alla conclusione della procedura ma la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi 30 giorni dalla proposizione dell’istanza di conciliazione. In caso di mancata conciliazione, la definizione della controversia potrà essere deferita entro 3 mesi all’AGCom o organismo da essa delegato come da apposito Regolamento dell’Autorità, secondo quanto previsto dal cit. Regolamento, sempre che non sia adita l’Autorità giudiziaria. Con il provvedimento che definisce la controversia, può ottenersi la condanna di Terrecablate al rimborso di eventuali somme non dovute e al pagamento di indennizzi, salvo il maggior danno. Sul sito dell’Autorità è disponibile informativa più completa (Cfr <https://www.agcom.it/agcom-per-te/i-miei-diritti/contenzioso-tra-utenti-e-operatori>)

## 5. LE PRESTAZIONI ACCESSORIE

### 5.1. Migrazione e Portabilità

La migrazione è la prestazione che consente il passaggio dell’utente da un fornitore (*donating*) ad un altro fornitore (*recipient*), da e verso Terrecablate, con riutilizzo da parte del *recipient* di risorse di rete di accesso locale (es. cavo in fibra o doppino in rame) usate dal *donating*.

La portabilità (o “NP”) è la prestazione che, nel rispetto dei limiti d’uso della numerazione, consente all’utente di un servizio telefonico di conservare con un nuovo fornitore del servizio (*recipient*), la stessa numerazione d’utente che ha già in uso (come da intestazione della relativa bolletta), facendone domanda nel richiedere il servizio telefonico al *recipient* e, in ogni caso, entro e non oltre un mese dalla cessazione del contratto con il suo precedente fornitore (*donating*).

Il Cliente del servizio di Accesso ad Internet e/o del Servizio Voce di Terrecablate può chiedere, secondo il caso, la migrazione e/o la portabilità. La possibilità di migrazione, dipende anche dalla/e infrastruttura/e di rete impiegate per erogare il Servizio, e dagli accordi tra fornitori, e non è quindi sempre garantita dalla Legge. La portabilità va richiesta contestualmente al servizio telefonico e in ogni caso entro e non oltre un mese dalla cessazione della linea telefonica associata al numero da portare.

La NP può aversi anche senza migrazione, per una linea telefonica da attivare su collegamento del *recipient*. Nel caso di Servizio Voce su linea multinumero la Portabilità da e verso il Fornitore può riguardare i numeri secondari solo se è chiesta anche per il principale. La richiesta di migrazione e/o NP presuppone la volontà del Cliente di recedere dal contratto con il *donating* per il servizio da trasferire, cui viene dato corso con la procedura stessa. La richiesta deve essere sottoposta al *recipient* su sua apposita modulistica, completa in tutte le parti e sottoscritta dal Cliente, anche ai fini della sua eventuale esibizione al *donating*. Il buon fine della procedura presuppone la fornitura esatta a cura del Cliente dei dati relativi all’utenza da trasferire, ivi inclusi i codici alfanumerici che servono ad identificare univocamente il *donating*, la risorsa della rete locale di accesso e/o di numerazione e il servizio da trasferire al *recipient* (di seguito anche: Codice di Trasferimento dell’Utenza).

Il Codice di Trasferimento dell’Utenza è fornito dal *donating* in fattura e su specifica richiesta dell’utente comunicato anche via fax o e-mail entro 24 ore dalla richiesta e, ove possibile, comunicato anche in tempo reale tramite il proprio servizio clienti, via call center, IVR o la sezione ad accesso riservato dedicata al cliente sul Sito Internet del Fornitore stesso.

Il Cliente è tenuto a conservare il Codice di Trasferimento fornito dal Fornitore con diligenza e segretezza, poiché tutte le richieste pervenute con il Codice di Trasferimento corretto si intendono effettuate dal Cliente, salva la facoltà di verifica riconosciuta al *donating*.

Migrazione e NP sono procedure che coinvolgono più operatori: tipicamente, il *donating*, il *recipient* e l'operatore titolare della risorsa della rete di accesso locale riutilizzata e/o titolare dei diritti d'uso della numerazione oggetto di trasferimento (*donor*). La relativa richiesta è evasa dagli operatori coinvolti seguendo una procedura dagli stessi concordata e regolata dal AGCom. La richiesta, ove esperibile e completa dei dati necessari, obbliga i fornitori coinvolti a seguire la detta procedura, salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione previsti. Il buon esito della procedura dipende dalle prestazioni di più operatori e dalla richiesta del Cliente. Il Fornitore avvia la procedura senza indugio, e la completa nei termini concordati con il Cliente, senza rispondere di ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili ad operatori terzi e/o al Cliente. Per ridurre eventuali disagi, Terrecablate si riserva di attivare la telefonia con un numero provvisorio, in attesa dell'esito positivo della NP.

Nei casi di ritardo, disservizio, abuso nella procedura o perdita del numero imputabile a Terrecablate si rinvia a quanto più oltre disposto in materia di indennizzi (v. par. 4.3).

Il *donating* presterà i servizi migrati/portati alle stesse condizioni tecniche ed economiche finché il *recipient* non attiverà il suo corrispondente servizio.

Quando la conclusione del contratto comporta il trasferimento dell'utenza da altro operatore si ha la cessazione del rapporto con il precedente fornitore del servizio oggetto del trasferimento, sempre che sia confermata la volontà di cessare tutti i servizi di quest'ultimo; è onere del Cliente concordare con il *donating* la prosecuzione o meno del contratto di fornitura per servizi diversi da quelli oggetto di migrazione/NP, tecnicamente indipendenti da esso, con quanto ne consegue in ordine ai relativi costi a suo carico; ciò a meno che nel modulo di richiesta del *recipient* venga acquisita tale volontà dal Cliente con impegno a comunicarla al *donating* attraverso le procedure regolate.

Nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta di Migrazione e/o NP il tempo e le modalità necessarie per dare esecuzione alla volontà del Cliente dipendono anche dai vincoli della procedura, dalla fase di avanzamento della procedura, e dalla fattiva cooperazione degli operatori coinvolti; per il ripristino della situazione precedente, può essere necessario un nuovo contratto con gli annessi oneri. Anche qualora la richiesta di migrazione e/o NP sia effettuata dal Cliente Consumatore nel concludere un contratto a distanza o fuori dai locali commerciali, l'eventuale esercizio del diritto di recedere ai sensi dell'articolo 52 del Codice del consumo dal nuovo contratto non comporta, laddove richiesto dall'utente all'operatore *donating*, il ripristino automatico del rapporto contrattuale con quest'ultimo.

Qualora, nella procedura di cambio operatore, Terrecablate riceva un KO per codice errato provvederà a contattare il Cliente per verificare la correttezza del codice ed eventualmente modificarlo sulla base dell'ultima bolletta fornita e re-inoltrare l'ordine secondo le procedure di Legge con il codice corretto entro 2 giorni lavorativi. Qualora dovesse arrivare un secondo KO Terrecablate contatterà l'operatore *donating*, o se del caso il proprio fornitore, ai punti di contatto della procedura regolata, per spiegazioni sull'ulteriore KO e seguirà prontamente le indicazioni fornite per riprocessare la richiesta.

Qualora la richiesta di migrazione e/o NP sia effettuata dal Cliente in conseguenza di un diritto di recesso senza costi e penali dal precedente fornitore è onere del Cliente comunicare a quest'ultimo (*donating*) le ragioni della migrazione che gli danno diritto al recesso senza costi e penali e ad es. la sua non accettazione delle comunicate modifiche unilaterali alle condizioni di fornitura del servizio migrato/portato.

## 5.2. Elenchi pubblici e RPO

### Elenchi Pubblici.

Se fruisci dei servizi di telefonia di Terrecablate hai diritto di scelta di essere inserito o meno negli Elenchi Pubblici (elenchi telefonici generali a disposizione del pubblico). A tali fini Terrecablate fornisce ai propri clienti un apposito modulo (scaricabile dal sito e/o fornito a richiesta dall'Assistenza Clienti), completo di idonea informativa sulle modalità di trattamento al fine della formazione dei detti Elenchi e della fornitura dei relativi

servizi di informazione all'utenza in adempimento delle Delibere AGCom n° 36/02/CONS, n° 180/02/CONS e Provvedimento del Garante delle Privacy del 24/02/2011. In qualsiasi momento, alla conclusione del Contratto o durante la sua vigenza potrai fornire e modificare le scelte effettuate consegnando a Terrecablate detto modulo opportunamente compilato e sottoscritto;

### **Registro Pubblico delle Opposizioni (RPO).**

Terrecablate desidera informarla anche che, dal 27 luglio 2022, è operativo il nuovo RPO gestito dalla Fondazione Ugo Bordoni (FUB), nel quale, ai sensi della Legge 11 gennaio 2018 n. 5 e del D.P.R. 27 gennaio, n. 26, possono essere gratuitamente iscritte da parte dei relativi contraenti, le numerazioni pubblicate sugli Elenchi Telefonici, e le numerazioni (fisse e mobili, anche prepagate) non pubblicate nei detti Elenchi, per opporsi a chiamate telefoniche, con qualunque mezzo effettuate (operatore o strumenti automatizzati) ai fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale (c.d. finalità di marketing diretto). Inoltre, può iscriversi nel RPO gli indirizzi postali riportati nei citati Elenchi per opporsi anche alla ricezione di pubblicità via posta cartacea. Se i suoi dati personali sono riportati negli Elenchi Telefonici può essere contattato per finalità di marketing diretto da aziende dei vari settori merceologici o enti, senza necessità di uno specifico consenso preventivo, a meno che lei non iscriva il recapito nel RPO o abbia già espresso la sua opposizione al detto trattamento nei confronti di quella specifica azienda/ente. Per chiedere l'iscrizione nel RPO può: telefonare dal numero verde 800.957.766 per utenze fisse e al numero 0642986411 per utenze mobili oppure compilare il *form online* (sul sito [www.registrodelleopposizioni.it](http://www.registrodelleopposizioni.it) – Area “per il cittadino” – link “iscriviti”) o, inviare via email l'opposito modulo di iscrizione al RPO (scaricabile da [www.registrodelleopposizioni.it](http://www.registrodelleopposizioni.it) – Area “per il cittadino”) a: [iscrizione@registrodelleopposizioni.it](mailto:iscrizione@registrodelleopposizioni.it) (dimostrando l'intestazione della numerazione). Analogamente puoi chiedere la modifica/cancellazione della numerazione dal Registro. L'iscrizione è a tempo indeterminato. Per ulteriori informazioni cfr. [www.registrodelleopposizioni.it](http://www.registrodelleopposizioni.it) o invia una email a [info.abbonati@registrodelleopposizioni.it](mailto:info.abbonati@registrodelleopposizioni.it);

## **5.3. Altre informative**

Terrecablate di seguito informa i clienti di ulteriori prestazioni dalla stessa erogate in conformità e nei limiti di cui alla disciplina applicabile richiamata:

- **Accesso gratuito ai servizi di emergenza**, con localizzazione del chiamante;
- **Sistemi di Parental Control**. È importante limitare e/o controllare l'eventuale accesso ai contenuti e/o alla rete Internet da parte dei minori mediante l'installazione e attivazione di applicazioni di filtraggio dei contenuti inappropriati per i minori e di blocco di accesso ai contenuti riservati ad un pubblico di età superiore agli anni diciotto (cd. “Sistemi di Parental Control” o “SPC”). Sistemi di controllo parentale dell'accesso a Internet dei minori sono resi gratuitamente disponibili per obbligo di legge dai produttori di apparati. Il Cliente Consumatore può chiedere a Terrecablate di attivare gratuitamente un sistema per il controllo parentale dell'accesso a Internet a tutela dei minori, con caratteristiche conformi alla normativa applicabile (art. 7-bis del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28, coordinato con la legge di conversione 25 giugno 2020, n. 70 per l'implementazione di “Sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio”, Linee Guida dell'AGCom di cui alla delibera n. 9/23/CONS; art. 13, comma 2, del D.L. “Caivano” n. 123 del 15/09/2023, coordinato con la legge di conversione n.159/2023);
- **Modem Libero**. I clienti di Terrecablate possono “*utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta, indipendentemente dalla sede dell'utente finale o del fornitore o dalla localizzazione, dall'origine o dalla destinazione delle informazioni, dei contenuti, delle applicazioni o del servizio, tramite il servizio di accesso a internet*” (direttiva europea n. 2015/2120 e delibera AGCOM 348/18/CONS). Tutte le offerte a catalogo di Terrecablate danno la possibilità ai clienti di scegliere se utilizzare un proprio modem o quello proposto da Terrecablate. Nel caso in cui il cliente scelga di utilizzare il proprio modem può reperire i parametri di configurazione nella sezione privata del portale clienti MY Terrecablate o attraverso il nostro Call Center al

numero 800 078 100. Resta fermo che per connessioni a banda ultra larga in modalità FTTH, Terrecablate deve installare presso il cliente un apparato di terminazione ottica (ONT, Optical Network Terminal); tale apparato può essere integrato nel modem o installato a parte (ONT esterna); qualora il cliente scelga il modem con ONT integrata può sempre chiedere l'installazione di una ONT esterna contattando il servizio di assistenza che effettuerà prontamente tale intervento senza alcun costo;

- **Accessibilità dei servizi per i disabili.** Terrecablate rende le informazioni sui propri servizi, anche sul sito web e tramite i servizi di assistenza, di facile consultazione, offrendole in formati adeguati, comprensibili, percepibili, utilizzabili e compatibili con le tecnologie assistive, affinché siano disponibili attraverso più canali sensoriali, così da garantire un accesso equivalente alle persone con disabilità.
- **Trasmissione del CLI.** Terrecablate trasmette l'identificativo della linea chiamante in conformità alla normativa vigente. E' fatto divieto all'utente di modificare l'identificativo della linea chiamante.
- **Obblighi di Filtraggio.** Terrecablate esegue gli ordini di inibizione - anche in via cautelare e d'urgenza - dell'accesso a talune risorse della rete Internet (indirizzi IP e nomi di dominio) resi obbligatori dalle Autorità competenti nei modi di legge (es. siti su cui sarebbero erogati contenuti pedopornografici quali individuati dal CNCPO, siti mediante i quali sarebbero violati diritti d'autore o connessi, inclusi i cd. diritti sportivi, quali indicati ad es. da AGCom anche attraverso il cd. Piracy Shield, etc.)

## Allegato: Indicatori di qualità per i servizi da postazione fissa – obiettivi 2025

Ai sensi di quanto disposto dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.156/23/CONS, riportiamo gli Obiettivi di Qualità Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. per l’anno 2025.

Indicatori	Obbiettivi
<b>Reclami sugli addebiti</b>  <b>(Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)</b>	Percentuale di fatture per cui l’utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall’operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: <b>0,50 %</b></li> <li>• Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse: <b>NA %</b></li> </ul>
<b>Accuratezza della fatturazione</b>  <b>(Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)</b>	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: <b>10,00 %</b></li> </ul>
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>  <b>(Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)</b>	Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l’ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l’uso da parte del richiedente. <p>Rapporto a):</p> ordini per l’evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: <b>22 giorni</b></li> <li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: <b>22 giorni</b></li> <li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: <b>28 giorni</b></li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: <b>90%</b></li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: <b>99%</b></li> </ul>

	<p>Rapporto b) :</p> <p>ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: <b>28 giorni</b></li> <li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: <b>28 giorni</b></li> <li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: <b>30 giorni</b></li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: <b>95%</b></li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: <b>99,9%</b></li> </ul>
<p><b>Tasso di malfunzionamento</b></p> <p><b>(Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)</b></p>	<p>Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso: <b>1,2%</b></li> </ul>
<p><b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b></p> <p><b>(Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)</b></p>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Rapporto a):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: <b>24 ore</b></li> <li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: <b>23 ore</b></li> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: <b>24 ore</b></li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: <b>100%</b></li> </ul> <p>Rapporto b):</p> <p>servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: <b>96 ore</b></li> <li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: <b>72 ore</b></li> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: <b>100 ore</b></li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: <b>90 %</b></li> </ul>
<p><b>Probabilità di fallimento della chiamata</b></p> <p><b>(Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)</b></p>	<p>Rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali: <b>0,05 %</b></li> </ul>
<p><b>Tempo di instaurazione della chiamata</b></p> <p><b>(Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)</b></p>	<p>Intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: <b>5 secondi</b></li> <li>• 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: <b>3 secondi</b></li> </ul>



**Allegato: indicatori di qualità per i servizi di contatto – obiettivi 2025**

Ai sensi di quanto disposto dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 255/24/CONS

Assistenza clienti telefonica gratuita direttamente erogata tramite il numero verde: 800 078100

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore obiettivo
Tempo medio di risposta dell’operatore	Intervallo di tempo	secondi	75
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20”	percentuale	%	80

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore obiettivo
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l’80% dei reclami viene risolto	ore	8
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	ore	16
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	99