

1. PREMESSA

Noitel Business è un brand che identifica una specifica linea di offerta di servizi di comunicazione elettronica mobile rivolta all'utenza business della società IRIDEOS S.p.A., con sede legale in viale L. Bodio, 37, - Edificio 3 - 20158 Milano (indicata all'interno del presente documento come Noitel Business"). La presente Carta dei Servizi Noitel Business (di seguito anche "Carta") descrive i principi di erogazione ed i parametri di qualità dei servizi di comunicazione elettronica mobili offerti al pubblico (il "Servizio" o i "Servizi") da parte di Noitel Business, nonché gli strumenti di tutela della Clientela, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti. La presente Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla Legge 14/11/1995 n. 481, dalla Legge n. 249 del 31/7/1997, dal D. Lgs. n. 259 del 1/8/2003 ("Codice delle Comunicazioni elettroniche"), come rifuso nel D.lgs. n. 207/2021, e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") n. 179/03/CSP, n. 104/05/CSP, n. 79/09/CSP, n. 73/11/CONS, 580/15/CONS e 347/18/CONS. Le Condizioni Generali di Contratto con la clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi e nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio. Gli obiettivi annuali e gli indicatori di qualità fanno parte integrante di questo documento e gli impegni riportati nella Carta sono da intendersi formulati secondo quanto reso disponibile dall'operatore di rete per le parti di infrastruttura non gestite direttamente da Noitel Business.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza ed imparzialità - La fornitura del Servizio da parte di Noitel Business si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, Noitel Business interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore e si mostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di comunicazione elettronica, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

Continuità - Noitel Business si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatto salvo eventi di forza maggiore. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. Noitel Business informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, comunicando ai clienti la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

Partecipazione - Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o del rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente sono adeguatamente riscontrate e considerate da Noitel Business.

Cortesia - Noitel Business si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti Noitel Business ed il personale di imprese terze eventualmente impiegate per l'erogazione del Servizio sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

Efficienza ed efficacia - Noitel Business persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali allo scopo.

Informativa alla clientela e diritto di scelta - Noitel Business si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del Cliente. In ottemperanza al principio di scelta, il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

Trattamento dei dati personali - Noitel Business, in qualità di Titolare del trattamento, si impegna a trattare i dati personali raccolti secondo il Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali. In particolare, tratterà i dati personali dei propri Clienti per finalità connesse alla fornitura dei servizi e secondo quanto previsto nell'informativa privacy reperibile sul sito internet di IRIDEOS al seguente link <https://irideos.it/privacy/informativa-alla-privacy/>. Il cliente ha il diritto di essere informato costantemente sulle modalità di trattamento dei propri dati personali e può, in qualunque momento, esercitare i diritti di

accesso, rettifica, cancellazione, portabilità, limitazione e opposizione, ai sensi e per gli effetti degli artt. da 15 a 22 del GDPR.

Le richieste pervenute saranno evase secondo le tempistiche tecniche previste per ciascuno dei servizi forniti e ad esse sarà dato riscontro nei termini previsti dall'art. 12 co. 3 del GDPR. Il Cliente potrà esercitare i diritti sopra descritti, mediante richiesta inviata con lettera raccomandata al seguente indirizzo: IRIDEOS Spa – Viale Luigi Bodio, 37 – 20158 Milano; oppure per email, all'indirizzo gdpr@irideos.it.

3. CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Noitel Business assicura ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi. I contratti proposti da Noitel Business si uniformano ai principi ed ai criteri di legge, della Carta dei Servizi e alle Condizioni Generali di Contratto e contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio. Le condizioni contrattuali, di cui la presente Carta dei Servizi costituisce parte integrante ed essenziale, sono formulate nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza.

3.1 Modifiche delle Condizioni Contrattuali - Ogni modifica delle condizioni contrattuali sarà preventivamente comunicata tramite e-mail, SMS, e/o altri mezzi che Noitel Business riterrà opportuni e sarà efficace solo dopo 60 giorni dalla data della comunicazione. Entro il termine di 30 giorni dalla notifica il cliente ha la facoltà di recedere dal Contratto, oggetto di modifica, senza alcun costo a carico a titolo di penale. In generale, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, avendo sempre come riferimento il servizio clienti.

3.2 Fatturazione e pagamento – Il servizio è di tipo prepagato e la fatturazione delle operazioni di ricarica del traffico prepagato avverrà tramite Sistema di Interscambio dopo l'effettuazione della ricarica stessa. Ricariche automatiche e singole ricariche effettuate dall'area clienti dell'utente gestore saranno sempre oggetto di fatturazione mentre le ricariche effettuate attraverso altri canali non saranno oggetto di fatturazione.

3.3 Fatturazione dettagliata e Autotutela dei consumi - Su richiesta del Cliente Noitel Business mette a disposizione le modalità di ricezione del dettaglio fattura inerente alle chiamate effettuate. Il dettaglio è, comunque, consultabile in ogni momento on line attraverso l'area personale, (i dati sono aggiornati con un delay orientativo di 24 ore).

4. STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

Noitel Business considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Noitel Business adotta per i servizi di telefonia mobile degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche e dalle delibere dell'AGCOM. Per ciascun anno solare di riferimento, Noitel Business definisce e, ove opportuno, aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche. Noitel Business, in adempimento a quanto prescritto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pubblica sul proprio sito alla pagina web "carta dei servizi" accessibile dalla home page del sito www.noitelbusiness.it, i resoconti semestrali e/o annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità (per la definizione puntuale di ciascun indicatore si rimanda alle schede di dettaglio contenute nelle pertinenti delibere AGCOM menzionate nell'introduzione, nelle quali si precisa, tra l'altro, che sono esclusi i ritardi non dipendenti dalla volontà di Noitel Business ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza Noitel Business).

Gli obiettivi per la qualità sono registrati su documenti appositi e pubblicati sul sito istituzionale di AGCOM e sulla pagina "per gli utenti".

5. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Al fine di garantire ai Clienti un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, Noitel Business fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo informazioni relative a:

- servizi offerti e relative condizioni tecnico/economiche;
- modifiche delle condizioni tecnico/economiche di offerta dei servizi con 60 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione con facoltà per il cliente di recedere senza l'applicazione di penali, entro 30 giorni, qualora non accetti le nuove condizioni;

- variazioni sulla fornitura del servizio ed esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del Servizio;
- decisioni che lo riguardano, loro motivazioni, possibilità di reclamo e ricorso avverso di esse, ove attinente;
- disponibilità di eventuali strumenti di tutela dell'utenza, in quanto applicabili alla clientela business, in materia di parità di accesso ai servizi e controllo nell'accesso ai contenuti;
- contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione, condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali costi di uscita previsti in quanto commisurati ai relativi costi;
- disponibilità e modalità di attivazione e fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente nel rispetto della normativa di settore, incluse le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nella misura in cui siano rese accessibili dalla rete le numerazioni incluse nelle liste di blocco delle chiamate;
- possibilità di inserimento negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, con relative modalità;
- condizioni di utilizzo dei servizi prepagati e trattamento del credito residuo, anche in caso di portabilità del numero;
- passaggio fra operatori ai sensi della delibera 147/11/CIR e ss.mm.ii. secondo la prestazione della Mobile Number Portability ("MNP").

Tutte queste informazioni sono disponibili ai numeri gratuiti 800585383 e 4060, oltre che sul sito aziendale o scrivendo a noitelbusiness@noitel.it.

5.1 Elenco abbonati e Registro delle opposizioni - Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS, 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, del Regolamento UE 679/2016 e dei Provvedimenti del Garante per la protezione dei Dati Personali e successive modifiche e integrazioni, il Cliente può decidere se e con quali dati comparire negli elenchi telefonici e nei servizi automatici di ricerca. Se si tratta di nuovo Cliente non precedentemente iscritto all'elenco e risponde "NO" o non riconsegna il modulo, i suoi dati non saranno pubblicati. Se il Cliente ha cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (con MNP) e non compila o non riconsegna il modulo, saranno mantenute le scelte fatte con il precedente operatore. Ai sensi della delibera 147/11/CIR il Cliente prende atto che il modulo è disponibile sulla "my area" accessibile dal sito www.noitelbusiness.it. Qualora i dati del Cliente siano presenti negli elenchi potranno essere utilizzati per le normali comunicazioni tra persone e, in base a recenti modifiche legislative, anche per chiamate pubblicitarie, a meno che il Cliente non decida di iscriversi al "Registro pubblico delle opposizioni" per revocare il consenso alle telefonate promozionali. Quattro sono i modi per iscriversi al Registro:

1. compilando l'apposito web form disponibile su questo sito www.registrodelleopposizioni.it;
2. chiamando il numero verde 800 265 265 dal numero che si intende iscrivere e comunicando i propri dati;
3. compilando l'apposito modulo digitale disponibile sul sito internet di cui al punto 1, da inviare tramite email all'indirizzo di posta elettronica iscrizione@registrodelleopposizioni.it;
4. inviando una raccomandata AR e allegando una copia del documento di identità, indirizzata a:

"GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI - ABBONATI", UFFICIO ROMA NOMETANO, CASELLA POSTALE 7211, 00162 ROMA RM.

6. TUTELA DEL CLIENTE

6.1 Qualità e Comunicazione - Noitel Business garantisce il monitoraggio proattivo della propria rete; ciò comporta che, in caso di disservizio che impatta sul cliente, anche in caso di mancata segnalazione da parte di quest'ultimo, Noitel Business mette in pratica tutte le azioni propedeutiche alla risoluzione del disservizio. Noitel Business assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità. Noitel Business si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato.

6.2 Gestione Reclami - Qualora emergano motivi di insoddisfazione che si ritenga opportuno evidenziare e ai quali si richiede una spiegazione e/o risoluzione (ad esempio, disservizi, malfunzionamenti, errori di fatturazione, ritardi e mancata attivazione o disattivazione dei servizi richiesti), il Cliente può presentare un reclamo:

1) a mezzo telefono al numero gratuito 800.585.383 (Servizio Clienti disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 19:30). Per le chiamate dall'estero il numero di telefono è 06.62.288.946 (Servizio disponibile dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 19:30);

2) tramite PEC a noitelitalia@aziendadoc.it;

3) tramite raccomandata A/R da inviare a IRIDEOS S.p.A., viale L. Bodio,37 - Edificio 3 - 20158 Milano.

Al fine di assicurare la tracciabilità dei reclami, occorre indicare sempre il numero di telefono cui la segnalazione inviata fa riferimento, i dati dell'intestatario (nome, cognome, codice fiscale del legale rappresentate e Partita IVA dell'Azienda cliente e codice cliente), l'oggetto della contestazione, i dati temporali di riferimento degli eventi ed ogni altro elemento rilevante ai fini della descrizione ed individuazione della fattispecie oggetto della contestazione.

Il Servizio Clienti riceve le segnalazioni rivolte dal cliente e le gestisce con risoluzione immediata, ove possibile, oppure con escalation ai competenti uffici tecnici o amministrativi e soluzione conseguentemente differita nel tempo.

Noitel Business si impegna a fornire riscontro ai reclami entro il più breve tempo possibile e ad ogni modo entro 45 giorni dalla ricezione. Noitel Business comunicherà al Cliente l'esito del reclamo o della segnalazione. In caso di accoglimento della contestazione, Noitel Business comunicherà le misure correttive adottate per rimuovere le irregolarità e per il ristoro dei pregiudizi arrecati e rimborserà quanto eventualmente dovuto mediante accredito a partire dalla prima fattura utile o operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario, a mezzo bonifico bancario. In caso di rigetto della contestazione, Noitel Business comunicherà, comunque, fornendo adeguate motivazioni in merito, la decisione assunta. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito della contestazione, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista dalle pertinenti Delibere AGCOM menzionate nell'introduzione (vd. anche successivo Par. 6.3). In caso di reclami scritti su questioni di particolare complessità che impediscano la risoluzione entro i 45 giorni dal ricevimento, Noitel Business informerà il Cliente della problematica e lo terrà aggiornato sugli stati di avanzamento della pratica e sui tempi di risoluzione entro i termini previsti per il riscontro ai reclami, ferma restando la successiva comunicazione sulla chiusura definitiva del reclamo in senso positivo o negativo. Trascorsi 15 giorni dalla presentazione del reclamo si potranno ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo contattando il Servizio Assistenza Clienti. Si sottolinea come l'apertura di un reclamo non autorizza il Cliente a non onorare le fatture dei servizi Noitel Business fruiti, ad eccezione di quelli eventualmente oggetto di contestazione.

6.3 Procedura di Conciliazione – Qualora i passaggi descritti al precedente punto 6.2 non fossero per il Cliente soddisfacenti, il Cliente può aprire una controversia secondo i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella delibera 203/18/CONS. In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità come individuate all'art. 2 comma 1 di tale delibera, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

6.4 Indennizzi – Quando, in condizioni di normale funzionamento, Noitel Business non dovesse rispettare gli standard specifici, sono previsti indennizzi ai Clienti nelle misure indicate nel successivo art. 9. Resta comunque salvo il diritto per il Cliente di richiedere il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito. Per la richiesta dell'indennizzo il Cliente dovrà inviare raccomandata A/R all'attenzione di IRIDEOS S.p.A, viale L. Bodio,37 - Edificio 3 - 20158 Milano, esplicitando chiaramente il disservizio ricevuto e documentando la durata dello stesso. Tale comunicazione può essere anticipata da una email a reclami@irideos.it, entro trenta giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard. Si precisa che: a) le somme indicate in allegato includono già l'IVA; b) i giorni ai quali si riferisce l'indennizzo sono quelli feriali, escludendo sabato, domenica e festivi; c) ai Clienti con linea attiva, Noitel Business liquiderà l'indennizzo nel conto telefonico (per i Clienti in abbonamento) o mediante ricarica (per i clienti mobili con SIM ricaricabile); ai Clienti con linea disattiva, siano essi in abbonamento o con SIM ricaricabile, con bonifico bancario entro 90 giorni. Nessun indennizzo troverà applicazione nei casi in cui il Cliente abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato. È, altresì, esclusa l'applicazione di qualsiasi indennizzo, automatico o richiesto dal Cliente, per ritardi e/o disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo.

7. VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO

Le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente Carta possono essere segnalate attraverso una le medesime modalità previste per sporgere reclamo (vedi punto 6.2).

8. TEMPI DI ATTIVAZIONE

Di seguito sono riportati i tempi di attivazione per i diversi servizi mobili Noitel Business:

- Attivazione servizio mobile: massimo 2 giorni lavorativi dal perfezionamento del contratto, per le richieste presentate prima delle ore 17

9. INDENNIZZI

Nel caso di mancato rispetto dei termini di attivazione dei servizi o di ritardo nel trasloco dell'utenza e, fatti salvi i casi di seguito indicati, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di € 2 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a €100. Nel caso in cui il Cliente sia titolare di 3 o più SIM, ha diritto ad un indennizzo comunque non superiore ad € 250. In ogni caso, non è dovuto alcun indennizzo se il Cliente è stato informato, ai sensi dell'eventuale ritardo nell'attivazione del servizio richiesto.

Nei casi di sospensione o cessazione amministrativa di un servizio in assenza dei requisiti di legge ovvero del necessario preavviso, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari a € 2 per ciascun giorno e comunque non superiore complessivamente a €100.

Nei casi di mancato rispetto dei termini relativi alla risposta per malfunzionamenti il Cliente ha diritto ad un indennizzo fino ad un massimo di € 5 per ogni giorno di ritardo, a partire dal secondo giorno, e comunque non superiore complessivamente a €100.

Nei casi di guasti eccezionali e generalizzati di particolare complessità il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad € 2,50 a partire dal quinto giorno successivo alla cessazione della causa di forza maggiore ovvero dalla data di risoluzione comunicata ove non rispettata.

Noitel Business indennizzerà i ritardi di portabilità del numero mobile con un indennizzo pari a €2 per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino a un massimo di €40.

Nei casi sopra riportati, il Cliente ottiene l'indennizzo automatico segnalando il disservizio occorso al servizio clienti o per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, o tramite apertura PEC (ai contatti riportati al punto 6.2).

Nei casi seguenti, invece l'indennizzo non è automatico ma liquidabile su richiesta del Cliente fatto salvo l'obbligo per Noitel Business di fornire una risposta scritta in caso di rigetto della richiesta entro 45 giorni.

Nei casi di mancato rispetto dei termini relativi alla risposta ai reclami il Cliente ha diritto ad un indennizzo fino ad un massimo di €1 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a €100.

In caso di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto dei clienti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti, Noitel Business Corrisponderà un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione fino a un massimo di €50.

Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di €1 per ogni giorno di attivazione fino a un massimo di €50.

Il cliente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile a Noitel Business, avrà diritto ad un indennizzo pari ad €25 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di € 250.

In caso di omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi comporta il diritto del cliente ad ottenere un indennizzo pari ad €100 per ogni anno di disservizio. In caso di omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte dell'interessato il cliente ha diritto ad ottenere un indennizzo pari ad € 50 per ogni anno di disservizio.

In tutti i casi di indennizzo, sono fatti salvi i casi in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dal cliente e/o a circostanze comunque non imputabili a Noitel Business.

10. PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA



La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di Noitel Business all'indirizzo www.noitelbusiness.it - nella sezione "per gli utenti" - ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.



OBIETTIVI DI QUALITÀ PER IL SERVIZI MOBILE

| INDICATORE | MISURA | OBIETTIVO |
|---|--|-------------------|
| Tempo di attivazione del servizio voce | Percentile 95% del tempo di fornitura | |
| | Percentile 95% tempo di fornitura | 30 minuti |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | 95% |
| Tempo di rinnovo del credito | Percentile 95% del tempo di Ricarica | 15 minuti |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti | Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" | 75 secondi |
| | Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti | 45 secondi |
| | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | 55% |
| Reclami sugli addebiti | Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio pre-pagato) | 5% |
| Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS | Percentuale di SMS effettivamente presi in carico dal centro SMS rispetto a quelli pervenuti ad esso | 97% |
| Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo | Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo | 15 secondi |
| Probabilità di mantenimento della connessione voce | Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione | 98% |

| | | |
|---|--|------------|
| Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su rete GSM | Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine | 96% |
| Accessibilità al servizio voce | Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine | 99% |