

CARTA DEI SERVIZI FASTALP SRL

Ultimo aggiornamento: APRILE 2024

INDICE

1 - PREMESSA	1
2 - PRESENTAZIONE DI FASTALP	1
3 - PRINCIPI FONDAMENTALI	2
UGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ	2
PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO	2
CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA	2
EFFICACIA ED EFFICIENZA - DIRITTO DI SCELTA	2
SICUREZZA E RISERVATEZZA	2
4 - REGOLAZIONE DEL RAPPORTO CON I CLIENTI	3
Obblighi informativi - Adesione ai servizi - Trasparenza contrattuale	3
4.1 - Obblighi informativi	3
4.2 - Tecnologie di collegamento ad Internet utilizzate da Fastalp	3
4.3 - Adesione ai servizi e proposta di contratto	3
4.4 - Durata del contratto ed esercizio del diritto di recesso	4
4.5 - Modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali	4
4.6 - DISCIPLINA APPARATI DI PROPRIETÀ DELL'OPERATORE CONCESSI A NOLEGGIO O COMODATO E MODEM LIBERO	4
4.7 - FATTURAZIONE	4
4.8 - Blocco selettivo di chiamata	5
4.9 - Area Riservata al Cliente	5
5 - ASSISTENZA, RECLAMI E SEGNALAZIONI	5
5.1 Assistenza Clienti	5
5.2 RECLAMI E SEGNALAZIONI	5
6 - QUALITÀ DEI SERVIZI	5
6.1 - Tempi di attivazione del servizio	5
6.2 - Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti	6
7 - INDENNIZZI	6
7.1 Tipologie di rimborsi ed indennizzi	6
7.2 - Risoluzione delle controversie - Conciliaweb	7
8 - Tutela dei dati personali e DBU	7
8.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI E INSERIMENTO BASE DATI UNICA	8
OBIETTIVI DI QUALITÀ'	8
Direttiva sulla qualità dei servizi di telefonia vocale fissa - Delibera n. 254/04/CSP -	8
Direttiva sulla qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa - Delibera n. 131/06/CSP s.m.i. -	9
Obiettivi di qualità dei servizi di Call Center per l'assistenza ai clienti per l'anno 2023	12
ALTRI LINK UTILI	12
CARTA DEI SERVIZI ED INDICATORI DI QUALITÀ'	12
TRASPARENZA TARIFFARIA	12
INFORMAZIONI CONTRATTUALI E PRECONTRATTUALI	13
TRASPARENZA TECNICA	13
ALTRO	13



1 - PREMESSA

FASTALP SRL (di seguito anche "Operatore" o "Fastalp"), al fine di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo i dettami della legge e della regolamentazione vigente, italiana ed europea, ed in particolare la direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nonché dalle delibere AGCOM 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP e 79/09/CSP e dalla delibera 156/23/CONS e loro successive modifiche e integrazioni, adotta la presente "Carta dei Servizi". La Carta dei servizi, unitamente alla documentazione precontrattuale e contrattuale con i relativi allegati, risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra Fastalp stessa ed i Clienti.

Il documento è volto a fissare principi e regole nei rapporti tra Fastalp in quanto operatore di comunicazione elettronica che eroga servizi al pubblico, ed i Clienti. La Carta dei servizi Fastalp, in particolare, vuole essere uno strumento in grado di riportare in maniera sintetica i diritti dei Clienti e gli impegni che Fastalp assume nei loro confronti. Per questo, la Carta dei Servizi è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto e va letta congiuntamente a tutta la documentazione contrattuale specifica del singolo Servizio fruito dal Cliente, corredata da una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di attivazione e di ripristino, che FASTALP si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, modalità e costi della prestazione erogata.

A fronte dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, il presente documento sarà aggiornato periodicamente anche in ragione dell'evoluzione dell'organizzazione dell'azienda e per questo viene reso disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito web www.fastalp.it e fornito agli utenti che ne facciano richiesta al Servizio Clienti.

2 - PRESENTAZIONE DI FASTALP

Fastalp, è un operatore specializzato nella fornitura di servizi in banda larga senza fili (FWA o Fixed Wireless Access). In qualità di (WISP) Wireless Internet Service Provider, offre servizi di telecomunicazioni a larga banda sia alla clientela business che alla clientela residenziale, ed in particolare servizi di accesso alla rete Internet, applicazioni di videocomunicazione, servizi Voip, su infrastruttura di rete wireless che utilizza diverse bande di frequenza tra cui 5,4 GHz, 26 GHz, 60 GHz e quanto di altro consentito dalla tecnologia e dalla normativa, su rete in fibra ottica fino a casa cd. FTTH e fino al cabinet cd. FTTC. Fastalp è un operatore titolare di Autorizzazione Generale per l'erogazione di detti servizi.

Fastalp dunque, fornisce un accesso ad Internet diretto e fisico alle aziende ed alle famiglie con la volontà di proporsi come unico operatore per tutte le esigenze di comunicazione, private e professionali. Sfruttando tutta la potenzialità della larga banda, Fastalp è in grado di offrire una trasmissione unificata e ad alta velocità di voce, dati, video e Internet. Fra i numerosi servizi offerti, Fastalp garantisce altissime velocità di trasmissione dati e di accesso a Internet; consente di usufruire di videocomunicazione; permette di rimanere connessi ad Internet 24 h su 24 senza occupare la linea telefonica. Per realizzare questo, Fastalp adotta una soluzione tecnologica particolarmente innovativa in grado di supportare una capacità di banda molto elevata con un protocollo di comunicazione universale IP (Internet Protocol), per la gestione integrata di elevatissimi volumi di traffico voce, dati e video attraverso la commutazione a pacchetto. Grazie a questa soluzione, le aziende possono scegliere un unico interlocutore per tutte le loro esigenze di comunicazione e i privati cittadini possono scegliere Fastalp come operatore unico per le proprie abitazioni usufruendo di servizi innovativi. La tecnologia adottata consente di fornire velocità di collegamento fino a 2500 Mbit/s per i privati ed un'estensione anche superiore per le aziende. L'utilizzo del protocollo IP ha permesso di sviluppare un'offerta wireless completa e di qualità di tipo asimmetrica e simmetrica (quest'ultima riservata solo alle aziende) con l'obiettivo di soddisfare anche la clientela più esigente e quella che risiede in aree non ancora raggiunte dai sistemi di cablaggio in banda larga fissa. Basandosi su tecnologia e apparati di collegamento altamente performanti e installati in alcune centrali direttamente interconnesse alla Fibra Ottica, Fastalp per mezzo dei propri ponti radio ad altissima velocità è in grado di raggiungere il punto di destinazione dal quale, con specifiche apparecchiature può distribuire il segnale in banda larga ai Clienti dotati di un semplice modem wireless.

3 - PRINCIPI FONDAMENTALI

I Servizi erogati da FASTALP sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti, nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

UGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ

FASTALP fornisce Servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e orientamento politico. FASTALP garantisce uguaglianza di trattamento a parità di condizioni del Servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

FASTALP si impegna inoltre ad offrire i propri Servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, a eccezione di quelle dovute a interventi di manutenzione e riparazione (gli "Interventi"). In caso di Interventi programmati, che comportino interruzioni complete del servizio, Fastalp si impegna a informare in anticipo e con mezzi adeguati i Clienti, indicando la durata dell'interruzione e il punto di contatto per ottenere assistenza. In caso di Intervento presso la sede del Cliente, FASTALP si impegna a concordare la data e l'orario, e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento. FASTALP dichiara di offrire i propri Servizi anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere a essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione o la latenza nel procedere ad interventi manutentivi o di ripristino del servizio sia imputabile a tali altri operatori / fornitori / partner commerciali o tecnologici.

PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

FASTALP garantisce la partecipazione dei singoli Clienti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei Servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio contributo, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, così come richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardano, come previsto dal Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") in materia di protezione dei dati personali. Ogni proposta e/o suggerimento giunto a FASTALP verrà adeguatamente considerato e interpretato al fine di migliorare la fornitura dei Servizi. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni, si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro non superiori ai 60 (sessanta) giorni dalla ricezione.



CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

FASTALP si impegna a trattare i Clienti con rispetto e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate. FASTALP fornisce (i) ai dipendenti le opportune istruzioni al fine di assicurare ai Clienti massima disponibilità, trasparenza, consapevolezza e accessibilità alle informazioni sui Servizi e (ii) ai Clienti l'identificativo dell'addetto al servizio Customer Care con il quale i Clienti vengono in contatto.

EFFICACIA ED EFFICIENZA - DIRITTO DI SCELTA

FASTALP ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei Servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.

FASTALP in ottemperanza al diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del Servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo. FASTALP rispetta il diritto di scelta della clientela, consentendo di scegliere tra i diversi Servizi offerti. FASTALP si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei Servizi stessi. FASTALP riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008 e alle delibere 274/07/CONS, e 52/09/CIR.

SICUREZZA E RISERVATEZZA

FASTALP si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di FASTALP e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso i) l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, ii) il costante aggiornamento e ricerca tecnologica, iii) una rapida introduzione delle innovazioni.

Fastalp si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso, rettifica e/o cancellazione delle informazioni che lo riguardano, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al GDPR.

4 - REGOLAZIONE DEL RAPPORTO CON I CLIENTI

Obblighi informativi - Adesione ai servizi - Trasparenza contrattuale

Fastalp rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei Servizi e si impegna a informare gli utenti di eventuali variazioni a dette condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà.

4.1 - Obblighi informativi

In tale ottica Fastalp si impegna quindi a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del Servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito;
- descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento dei Servizi e le prestazioni tecniche del Servizio all'Utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- fornire, tramite il Servizio Clienti, informazioni relative alle norme e alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i Servizi di comunicazione elettronica e gli altri Servizi offerti;
- informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei Servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso nei confronti di esse;
- fornire agli utenti informazioni circa le modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore;
- fornire ai Clienti consumatori il Servizio di Parental Control, ovvero, un filtro di contenuti inappropriati per i minori e di blocco dei contenuti riservati ad un pubblico adulto. In conformità alle Linee Guida di cui alla Delibera AGCOM 9/23/CONS Fastalp mette, infatti, a disposizione il sistema gratuito di controllo parentale tramite l'Area Personale, Fastalp ha preconfigurato un sistema di Parental Control che il Cliente può attivare e disattivare in qualsiasi momento, seguendo la procedura riportata nell'area riservata. Il Cliente prende atto che Fastalp non garantisce l'idoneità per i minori dei siti e contenuti che rimangono accessibili, né l'estraneità al suddetto blocco di siti e contenuti idonei al minore. Rimane in capo al Cliente la responsabilità genitoriale del minore e il compito di verificare l'idoneità alle proprie specifiche esigenze dei contenuti e dei filtri applicati.

4.2 - Tecnologie di collegamento ad Internet utilizzate da Fastalp

Fastalp, nel costante perseguire l'eccellenza nei servizi offerti, si impegna fermamente a garantire il continuo miglioramento della qualità e della velocità di accesso alla rete internet. Per raggiungere questo obiettivo, l'azienda è costantemente alla ricerca di nuove e avanzate tecnologie.

Attualmente, le tecnologie adottate da Fastalp, rappresentanti lo stato dell'arte dell'innovazione sia nel campo cablato che wireless, includono FTTH (Fiber To The Home) e FWA (Fixed Wireless Access). In situazioni in cui l'infrastruttura avanzata risulta indisponibile, Fastalp offre l'opzione FTTC (Fiber To The Cabinet) come valida alternativa.

Va sottolineato che le connessioni fiber-based, utilizzando un mezzo trasmissivo dislocato in semi-superficie, potrebbero essere soggette a potenziali interruzioni o tagli. In tali circostanze, gli interventi risolutivi e la necessaria chiusura della viabilità per garantire la sicurezza durante i lavori sono obbligatoriamente gestiti da aziende esterne. Si tenga presente che le soluzioni a tali problematiche potrebbero richiedere tempi tecnici non prevedibili.

Per quanto riguarda le soluzioni wireless, Fastalp adotta sia frequenze licenziate che frequenze libere. In casi in cui interferenze da parte di terzi siano possibili e lecite, tali situazioni possono essere considerate "causa di forza maggiore", come specificato nella documentazione contrattuale in conformità alla Delibera 183/03/CONS.

Fastalp si impegna a gestire ogni situazione in modo tempestivo e professionale, collaborando strettamente con le aziende esterne coinvolte al fine di minimizzare l'impatto sul servizio fornito ai nostri stimati clienti. La trasparenza e la chiarezza comunicativa restano fondamentali nel nostro impegno per garantire un servizio internet affidabile e di elevata qualità.

4.3 - Adesione ai servizi e proposta di contratto

L'adesione ai Servizi avviene secondo le modalità di cui al punto successivo del presente documento. L'attivazione di Servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta espressa da parte del Cliente.

Le Condizioni Generali di Contratto costituiscono, unitamente alla Carta dei Servizi, alla Sintesi Contrattuale, alla Proposta di Contratto, alle eventuali condizioni speciali e agli allegati tecnici ove previsti, il "Contratto". La proposta contrattuale dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a Fastalp della specifica documentazione tramite PEC o mediante la procedura dedicata agli utenti finali sul sito web di Fastalp, tramite la quale il Cliente richiede l'attivazione di uno o più Servizi, che si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo PEC, indirizzata dall'Utente a Fastalp, ed in ogni caso, nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

4.4 - Durata del contratto ed esercizio del diritto di recesso

In tutti i casi il Cliente potrà avvalersi del diritto di recesso entro 14 giorni dalla data di attivazione del Contratto.

Salvo diversamente indicato nella Proposta di Contratto, la durata minima del Contratto è di 24 mesi e può variare a seconda delle offerte. Alla scadenza, il Contratto si intenderà rinnovato tacitamente per un periodo uguale a quello del primo termine contrattuale, salvo disdetta entro i termini e modalità previsti dalle Condizioni Generali di Contratto. Ai sensi regolamentazione vigente, il Cliente (qualora Utente Finale e/o in caso di consumatore e contratti per adesione) è libero di recedere dal Contratto o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, in ogni momento, dando un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, inviando una disdetta scritta, a mezzo Raccomandata A/R o tramite PEC o, in ogni caso, attraverso le medesime modalità ammesse per la stipula del Contratto. La competenza del costo di uno specifico Servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso. Qualora il Contratto preveda la corresponsione di un canone periodico, anche qualora l'Utente non utilizzi il Servizio, l'addebito del corrispettivo avverrà regolarmente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali. Il Cliente sarà tenuto a versare a **Fastalp** l'importo dovuto per l'utilizzo del Servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e la restituzione degli eventuali apparati forniti in comodato d'uso.

I costi di attivazione, i costi di disattivazione, i costi di restituzione di apparati in comodato d'uso sono specificati nel sito www.fastalp.it

4.4.1 - ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO DI CUI ALL'ART. 52 E SEGG. DEL D.LGS. 206/2005 E S.M.I.

Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta oppure tramite raccomandata AR o a mezzo di Posta Elettronica Certificata, Fastalp Via Carlo Viola 70/L 11026 Pont-Saint-Martin (AO), pecfastalp@cert.ica-net.it, entro la scadenza del periodo di ripensamento. L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso (effettuato secondo le modalità scelte al momento della chiusura del servizio), dei pagamenti effettuati dal consumatore, nonché il ritiro degli apparati eventualmente già installati presso la sede del consumatore stesso, da parte di tecnici incaricati Fastalp. Resta inteso che, qualora il consumatore abbia dato esplicito assenso all'installazione entro il quattordicesimo giorno, sia in caso di successivo ripensamento entro 14 (quattordici) giorni, sia di recesso da parte dello stesso, i costi di disattivazione del servizio indicati nelle condizioni generali di Contratto verranno sempre applicati.

4.5 - Modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali

In caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali proposte da Fastalp, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale. Fastalp informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante una raccomandata A/R o tramite PEC indirizzata a Fastalp.

4.6 - DISCIPLINA APPARATI DI PROPRIETA' DELL'OPERATORE CONCESSI A NOLEGGIO O COMODATO E MODEM LIBERO

E' sempre assicurato il diritto dell'utente all'utilizzo di un apparato terminale di sua proprietà ove compatibile con lo specifico servizio sottoscritto secondo le specifiche tecniche riportate nell'apposita area del sito www.fastalp.it.

Le Offerte prevedono la fornitura in comodato gratuito di apparati (es. modem, router, antenne esterne ecc) in grado di assicurare affidabilità, sicurezza ed altissime prestazioni. La tipologia di apparato in fornitura è abbinata alla specifica offerta ed è garantita, salvo diversa indicazione, a titolo di comodato d'uso gratuito. Gli apparati forniti in comodato d'uso od in noleggio restano di proprietà dell'Operatore che ne gestisce la manutenzione. L'utente dovrà provvedere alla restituzione entro e non oltre 30 giorni dalla disattivazione del servizio da parte di Fastalp. Le modalità di restituzione delle apparecchiature in comodato d'uso gratuito o noleggio saranno comunicate da Fastalp tramite email di conferma della disattivazione del servizio. Al termine del rapporto contrattuale di fornitura, in caso di recesso anticipato e/o a scadenza, l'utente che abbia beneficiato in noleggio od in via gratuita del comodato di apparecchiature hardware (router) dirette ad assicurare la corretta erogazione dei servizi, sarà tenuto alla restituzione degli stessi "nelle condizioni di consegna fatto salvo il normale deperimento d'uso" o, alternativamente, a corrisponderne il valore economico come riportato nell'apposita sezione del sito www.fastalp.it

4.7 - FATTURAZIONE

Il Cliente riceverà da **Fastalp** documenti di fatturazione commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto o in base a quelle successivamente aggiornate. La fattura emessa è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento. La fattura verrà inviata almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art. 7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate. In caso di ritardato pagamento, il Cliente dovrà corrispondere a **Fastalp**, a titolo di penale, interessi moratori (T.U.R. maggiorato del 3,5%) calcolati sugli effettivi giorni di ritardo, a partire dal giorno successivo alla data di scadenza e fino alla data di pagamento o di risoluzione del Contratto, oltre alle spese bancarie e amministrative sostenute da **Fastalp** per il recupero del credito. Per tutto quanto non espressamente indicato nel seguente paragrafo, si richiama a quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto specifiche per i Clienti Consumatori e per quelli Business.

4.8 - Blocco selettivo di chiamata

Gli Utenti dei Servizi di telefonia dispongono, fin dall'attivazione del Servizio, del blocco selettivo di chiamata permanente, configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium internazionali e satellitari e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 894; 895; 899). Fastalp, su richiesta motivata dell'Utente, può disporre lo sbarramento selettivo di chiamata di numeri in entrata secondo quanto previsto dalla Delibera 418/07/CONS. L'Utente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere al Servizio Clienti di Fastalp. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a Fastalp a mezzo raccomandata A/R e/o tramite PEC.

4.9 - Area Riservata al Cliente

Il sito web di Fastalp dispone di un'area dedicata ai Clienti, accessibile tramite le credenziali fornite da Fastalp tramite e-mail. Tale sezione consente al Cliente di: - visualizzare i dati personali; - visualizzare i servizi attivi - visualizzare la lista delle chiamate; - gestire le richieste di supporto (apertura e controllo dei ticket) ; - visualizzare le fatture; - configurare, attivare e disattivare il Sistema di Parental Control.

5 - ASSISTENZA, RECLAMI E SEGNALAZIONI

5.1 Assistenza Clienti

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza tecnica, commerciale e amministrativa adeguato alle esigenze operative degli Utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui Servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo. Il Servizio Clienti è disponibile sia telefonicamente, al numero **0125-1865100** sia a mezzo email ai contatti di assistenza indicati sul sito web all'indirizzo link [sito web www.fastalp.it](http://www.fastalp.it).

L'assistenza è attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 12.30 e dalle 14:00 alle 17:30 ed il sabato dalle ore 8:30 alle 12:30 ,sono escluse le festività, come da calendario.

Fuori orario di attività è prevista la possibilità di lasciare un messaggio in segreteria indicando l'intestatario del contratto e la problematica riscontrata in tal modo alla riapertura degli uffici il ticket verrà gestito con la massima priorità.

Il NOC (Network Operation Center) è invece attivo 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno, ed interviene autonomamente in caso di problemi generali di rete.

5.2 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo dell'Utente relativo a malfunzionamenti dei Servizi, potenziale inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri utilizzando il seguente indirizzo PEC pecfastalp@cert.ica-net.it.

Fastalp si impegna a prendere in carico la segnalazione non oltre il secondo giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta. Fastalp si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della comunicazione.

Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Fastalp informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione di Fastalp al Cliente a seguito di analisi del reclamo conterrà: a. in caso di accoglimento del reclamo, le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate; b. in caso di rigetto del reclamo, le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

6 - QUALITÀ DEI SERVIZI

Attraverso la Carta dei Servizi ed in tutta la documentazione precontrattuale e contrattuale, Fastalp indica una serie di parametri di qualità, che si impegna a raggiungere ed a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione anche attraverso la pubblicazione sul sito web di Fastalp, laddove nelle specifiche aree sono pubblicati gli obiettivi annuali, i risultati raggiunti, le relazioni semestrali ed annuali così come prevede la regolamentazione vigente.

6.1 - Tempi di attivazione del servizio

Salvo quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, Fastalp si impegna ad attivare il Servizio di collegamento ad Internet su rete proprietaria FWA entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della Proposta di contratto, previo esito positivo delle verifiche tecniche.

Le tempistiche per l'attivazione dei servizi di collegamento in fibra ottica (ftth - fttc) su rete di un altro Operatore Wholesale, possono invece arrivare a 90 giorni lavorativi, in ragione dell'eventuale necessità di richiesta permessi (Comunali, Provinciali ecc..) e/o lavori di scavo oltre che dei tempi di attivazione indicati all'interno dei Service Level Agreement dell'Operatore Wholesale di accesso.

Fastalp terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a Fastalp, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati.

In caso di ritardo imputabile a Fastalp, il Cliente avrà diritto agli indennizzi contrattuali.

6.2 - Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti

Fastalp si impegna a ridurre al minimo i potenziali problemi nell'erogazione dei propri servizi. In ogni caso, in presenza di condizioni di disservizio o irregolare funzionamento della rete di telecomunicazioni di proprietà, **Fastalp** si impegna ad intervenire in prima istanza con modalità in remoto, ed in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale tecnico secondo le tabelle di intervento descritte di seguito. Nei casi di manutenzione programmata che determinino l'interruzione del Servizio, il Cliente sarà avvisato con almeno 8 ore di anticipo con messaggio di posta elettronica o SMS o attraverso comunicazioni pubblicate nell'Area Clienti del sito di **Fastalp**.

Tempi di intervento garantiti sulla dorsale / noc che determinano l'interruzione della capacità di trasporto

- Tempi massimi di inizio intervento a. 1 ora lavorativa nel 10% dei casi b. 2 ore lavorative nel 90% dei casi
- Tempi massimi di ripristino a. 3 ore lavorative nel 10% dei casi b. 6 ore lavorative nel 90% dei casi c. 10 ore lavorative nel 99% dei casi

Tempi di intervento garantiti sugli utenti

- Tempi massimi di inizio intervento ore lavorative a. 6 ore nel 10% dei casi b. 8 ore nel 90% dei casi
- Tempi massimi di ripristino ore lavorative a. 16 ore lavorative nel 10% dei casi o 64 ore lavorative nel 90% dei casi

Nel caso specifico dei servizi di accesso ad Internet wireless (i.e. senza fili) in banda non licenziata (e quindi non assegnata in modo esclusivo), essendo possibili e lecite eventuali interferenze da parte di terzi, queste ultime possono considerarsi "causa di forza maggiore", come evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

Per quanto riguarda invece eventuali condizioni di disservizio o irregolare funzionamento della rete di telecomunicazione degli operatori terzi attraverso cui in accordo wholesale **Fastalp** eroga i propri servizi, **Fastalp** si impegna ad intervenire in prima istanza con modalità in remoto, ed in caso di non risoluzione del problema ad aprire prontamente la segnalazione di guasto al fornitore della rete di accesso.

I tempi di risoluzione sono condizionati da quanto previsto all'interno dei Service Level Agreement dell'Operatore Wholesale di accesso

Tempi di intervento garantiti sugli utenti

- Tempi massimi di inizio intervento ore lavorative a. 6 ore nel 10% dei casi b. 8 ore nel 90% dei casi
- Tempi massimi di ripristino ore lavorative a. 64 ore lavorative nel 99% dei casi

In tutti i casi nell'eventualità di forza maggiore o di eventi non direttamente imputabili a **Fastalp** (esempio calamità naturali, mancato/ritardato rilascio permessi/autorizzazioni, negligenza / non collaborazione del Cliente, interferenze nei servizi di accesso wireless in banda non licenziata) non sarà possibile rispettare gli SLA e conseguentemente non verrà riconosciuto alcun indennizzo.

7 - INDENNIZZI

Fastalp applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS. Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al Servizio Clienti in forma scritta, a mezzo raccomandata A/R. o PEC, con la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Fastalp. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Fastalp compreso l'Operatore della gestione della rete. Fastalp, in caso di ritardo nell'attivazione o nel trasloco della linea, ovvero in caso di errata sospensione o cessazione amministrativa, corrisponde gli indennizzi automatici previsti dall'art. 3 della delibera citata. Il riconoscimento è subordinato a reclamo o segnalazione da parte del Cliente. Per monitorare la qualità dei Servizi erogati, Fastalp utilizza indicatori di qualità dei Servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla regolamentazione vigente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

7.1 Tipologie di rimborsi ed indennizzi

SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

Fastalp si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

INDENNIZZO PER RITARDO NELL'ATTIVAZIONE (NUOVA LINEA O TRASLOCO)

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea, trasloco (da un indirizzo ad altro del Cliente), senza

cambio di operatore oppure qualora Fastalp non abbia ottemperato ai propri oneri informativi circa i motivi del ritardo rispetto ai tempi necessari per l'attivazione del servizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, Fastalp si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari a euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio da fornire sulla linea; b) un indennizzo pari a euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio non gratuito, 1 (euro) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati. Qualora il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, siano imputabili al Cliente finale, il termine di attivazione si considera sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione stessa (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la mancata presenza del Cliente all'appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari, la richiesta di rinvio dell'appuntamento concordato da parte del Cliente.

INDENNIZZO PER INDEBITA SOSPENSIONE, O CESSAZIONE, AMMINISTRATIVA DEL SERVIZIO

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del Servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito nelle condizioni di contratto, Fastalp si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente e, quando la sospensione o la cessazione amministrativa del Servizio risulti disposta da Fastalp in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel Contratto o in violazione del preavviso previsto, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari ad euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di sospensione del Servizio; b) un indennizzo pari ad euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio non gratuito, 1 (euro) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI AUTOMATICI

Fastalp corrisponderà in maniera automatica gli indennizzi regolamentari, mediante accredito a partire dalla prima fattura decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione. Qualora l'indennizzo da corrispondere sia superiore al canone indicato nella prima fattura utile, se l'eccedenza fosse superiore a euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dal Cliente, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura. Per i Servizi ove previsto pagamento anticipato del traffico, la corresponsione avverrà mediante accredito dell'indennizzo, con contestuale segnalazione al Cliente a mezzo e-mail. In caso di cessazione del Contratto o su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio o dalla risoluzione dello stesso.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale verificatasi prima dell'emissione della fattura contenente l'indennizzo descritto nella sezione indennizzi su richiesta, su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente. Se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza d'affari, ovvero un'utenza riferita ad un esercizio professionale o commerciale, gli importi regolamentari sono raddoppiati.

INDENNIZZI SU RICHIESTA

Al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizio imputabili a Fastalp, a seguito dell'accertamento del ritardo segnalato dal Cliente, Fastalp si impegna entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione ed a fronte di richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere un indennizzo (non moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente), il quale verrà corrisposto su base giornaliera in modalità di sconto sulla fattura successiva alla gestione della pratica, per i casi di seguito riportati:

- ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio;
- ritardo nell'attivazione con cambio di operatore di un Servizio correlato al Servizio di accesso alla rete;
- ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero (nei limiti di quanto previsto dalle normative di settore);
- malfunzionamento del Servizio non accessorio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici (qualora il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a Fastalp, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio), o per malfunzionamento riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- malfunzionamento del Servizio da intendersi in funzione di "irregolare o discontinua erogazione del Servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi" imputabile a Fastalp (qualora il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a Fastalp, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio), o per malfunzionamento riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, o attivazione di servizi di accesso correlati;
- per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, inclusa l'ipotesi di omesso aggiornamento dei dati in caso di variazione o di giustificata e tempestiva richiesta da parte del Cliente interessato;
- ritardo nella risposta alla richiesta di indennizzo medesima (tale indennizzo, calcolato su singola utenza, non sarà moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente e non terrà conto di reclami successivi relativi al medesimo disservizio);
- disservizio legato ad altre fattispecie di disservizio imputabili a Fastalp, per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo.

MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI SU RICHIESTA

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi su richiesta verranno erogati nella fattura/e successive sotto forma di sconto, rispetto al momento dell'accertamento del malfunzionamento.

ESCLUSIONE DEGLI INDENNIZZI

Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto, sempre che Fastalp avutene conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.

Nessun indennizzo è dovuto in caso di forza maggiore come definito al punto 6.2 ultimo paragrafo.

RESTITUZIONE DEL CREDITO RESIDUO DEI SERVIZI PREPAGATI

In caso di servizio prepagato il credito residuo verrà integralmente restituito, salvo utilizzo per compensazione di posizioni aperte del titolare del servizio, tramite bonifico bancario dietro richiesta inviata a mezzo lettera raccomandata A/R entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del servizio a seguito di scadenza, disdetta o recesso anticipato e che contenga le generalità del titolare del servizio e gli estremi completi (codice IBAN e intestatario) del proprio conto bancario. La richiesta di restituzione del credito residuo potrà altresì essere inviata tramite ticket oppure contestualmente alla richiesta di recesso o disdetta.

RESTITUZIONI DI CAUZIONI O ANTICIPI CONVERSAZIONI

Qualora previsti, cauzioni o anticipi conversazioni verranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali oppure entro 180 (centottanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali maggiorati di interessi o indennizzi equivalenti a quelli previsti nei casi di inadempimento.

7.2 - Risoluzione delle controversie - Conciliaweb

La risoluzione delle controversie tra Fastalp e il Cliente, a eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del Servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata all'esperimento di un tentativo di conciliazione. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della delibera n. 353/19/CONS, attraverso la piattaforma "ConciliaWeb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale. In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, <https://conciliaweb.agcom.it>

8 - Tutela dei dati personali e DBU

Fastalp assicura che i dati personali di cui è titolare sono trattati ai sensi di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 ("G.D.P.R."), dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003), così come integrato e modificato dal D. Lgs. 101/2018, e da ogni altra normativa nazionale applicabile. In particolare, Fastalp riconosce ai Clienti la possibilità di esercitare in ogni momento i diritti di cui agli artt.15 e ss. del G.D.P.R., scrivendo agli indirizzi di posta elettronica istituzionali già dichiarati in precedenza. Per qualunque informazione inerente al trattamento dei dati personali di cui è titolare, Fastalp mette a disposizione l'indirizzo pec pecfastalp@cert.ica-net.it. Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati dei Clienti, è sempre possibile consultare l'informativa privacy disponibile sul sito.

8.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI E INSERIMENTO BASE DATI UNICA

Fastalp garantisce al Cliente la tutela di cui al GDPR. In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18 20, 21, 22 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento. Alla luce delle modifiche introdotte in relazione al "Registro pubblico delle opposizioni", i Clienti potranno decidere di iscrivere la loro numerazione, riportata o meno negli elenchi telefonici pubblici, per opporsi alla ricezione di telefonate promozionali o all'invio di altro materiale pubblicitario, di vendita diretta, per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale. L'iscrizione nel Registro può avvenire con una delle seguenti modalità: i. tramite e-mail: iscrizione@registrodelleopposizioni.it, inviando l'apposito modulo disponibile nella area dedicata del Registro pubblico delle opposizioni (registrodelleopposizioni.it); ii. tramite il numero verde: 800 957 766 per utenze fisse o 06 42986411 per cellulari; iii. tramite Web compilando il form elettronico disponibile nell'area dedicata, sul sito del Registro delle Opposizioni, ove potrà trovare ulteriori informazioni sul funzionamento del Registro.

Fastalp si impegna a informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, Fastalp provvederà a fornire le informazioni per il corretto inserimento dei dati nel DBU all'operatore partner in possesso delle necessarie autorizzazioni. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicita alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.

Il servizio di inserimento o modifica dei dati nella base dati unica può prevedere un costo di gestione della pratica (DBU) come regolato nell'offerta commerciale sottoscritta.

OBIETTIVI DI QUALITA'

Direttiva sulla qualità dei servizi di telefonia vocale fissa - Delibera n. 254/04/CSP -

Indicatori	Misure		Obiettivo 2023
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura (1)		ND
	Percentile 99% del tempo di fornitura (1)		ND
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente		ND
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG		ND
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2)		ND
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2)		ND
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto		ND
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e a schede) in servizio	Rapporto tra la somma del numero dei giorni di funzionamento di tutti i telefoni pubblici osservati nel periodo considerato e il numero di giorni dello stesso periodo moltiplicato per il numero di telefoni pubblici sottoposti ad osservazione		ND
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo		ND
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo		ND
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"		60
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti		60

assistenza clienti	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi		40%
--------------------	--	--	-----

(1) Per "Percentile 95% (o 99%) del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è soddisfatto il 95% (o il 99%) delle richieste.

(2) Per "Percentile 80% (o 95%) del tempo di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è stato riparato l'80% (o il 95%) dei malfunzionamenti

Direttiva sulla qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa - Delibera n. 131/06/CSP s.m.i. -

Indicatore	Misura	Obiettivo 2023
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche attive	ND
	Percentile 95% del tempo di fornitura (1)	ND
	Percentile 99% del tempo di fornitura (1)	ND
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	ND
	Tempo medio di fornitura	ND
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche e su linee telefoniche traslocate	ND
	Percentile 95% del tempo di fornitura (1)	ND
	Percentile 99% del tempo di fornitura (1)	ND
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	ND
	Tempo medio di fornitura	ND
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche migrate da altro operatore	ND
	Percentile 95% del tempo di fornitura (1)	ND
	Percentile 99% del tempo di fornitura (1)	ND
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	ND
	Tempo medio di fornitura	ND
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche in tecnologia d'accesso FWA	
	Percentile 95% del tempo di fornitura (1)	40 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura (1)	50 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	90%
	Tempo medio di fornitura	30 giorni
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche in tecnologia satellitare	
	Percentile 95% del tempo di fornitura (1)	ND
	Percentile 99% del tempo di fornitura (1)	ND
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	ND

	Tempo medio di fornitura	ND
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	5%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2)	32 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2)	48 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%
	Tempo medio di riparazione	16 ore
Addebiti contestati Velocità di trasmissione dati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda stretta)	0,5 %
	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda larga)	0,5%
	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download) (*)	
	profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso FWA)	5 Megabit/s
	profilo nominale in download di 30 Megabit/s (con accesso FWA)	15 Megabit/s
	profilo nominale in download di 50 Megabit/s (con accesso FWA)	20 Megabit/s
	profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso FWA)	40 Megabit/s
	profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2)	50 Megabit/s
	profilo nominale in download di 1 Gigabit/s (con accesso FTTH)	250 Megabit/s
	profilo nominale in download di 2,5 Gigabit/s (con accesso FTTH)	300 Megabit/s
	Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload) (*)	
	profilo nominale in download di 1 Megabit/s (con accesso FWA)	0,5 Megabit/s
	profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso FWA)	2 Megabit/s
	profilo nominale in download di 6 Megabit/s (con accesso FWA)	3 Megabit/s
	profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso FWA)	4 Megabit/s
	profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso VDSL2)	4 Megabit/s
	profilo nominale in download di 300 Gigabit/s (con accesso FTTH)	50 Megabit/s
profilo nominale in download di 500 Gigabit/s (con accesso FTTH)	100 Megabit/s	
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo	
	profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso FWA)	50 millisecondi
	profilo nominale in download di 30 Megabit/s (con accesso FWA)	50 millisecondi
	profilo nominale in download di 50 Megabit/s (con accesso FWA)	50 millisecondi
	profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso FWA)	50 millisecondi

	profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2)	70 millisecondi
	profilo nominale in download di 1 Gigabit/s (con accesso FTTH)	60 millisecondi
	profilo nominale in download di 2,5 Gigabit/s (con accesso FTTH)	60 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita dei pacchetti	
	profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso FWA)	3 %
	profilo nominale in download di 30 Megabit/s (con accesso FWA)	3 %
	profilo nominale in download di 50 Megabit/s (con accesso FWA)	3 %
	profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso FWA)	3 %
	profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2)	3 %
	profilo nominale in download di 1 Gigabit/s (con accesso FTTH)	3 %
	profilo nominale in download di 2,5 Gigabit/s (con accesso FTTH)	3 %

Obiettivi di qualità dei servizi di Call Center per l'assistenza ai clienti per l'anno 2023

Indicatori	Misure	Obiettivo 2023
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 01251865100 (assistenza ai servizi di comunicazione fissa ed accesso ad internet rivolti alla clientela business e residenziale)	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	60 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	60 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	40%
	Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare solleciti	80%

ALTRI LINK UTILI

CARTA DEI SERVIZI ED INDICATORI DI QUALITÀ

- **Carta dei Servizi** → [link](#)
 - Carta dei Servizi 2024 → [link](#)
 - Carta dei Servizi 2023 → [link](#)
- **Obiettivi di Qualità 2024** → [link](#)
 - Obiettivi di qualità 2024 (unificati) di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS → [link](#)
- **Obiettivi 2023 internet e fonia** → [link](#)
 - Obiettivi anno 2023 Servizi di accesso ad internet postazione fissa → [link](#)
 - Obiettivi anno 023 Servizi di telefonia vocale fissa → [link](#)
- **Relazione KPI primo semestre 2023** → [link](#)
 - Resoconto 1° Semestre 2023 Servizi telefonia vocale fissa → [link](#)
 - Resoconto 1° Semestre 2023 Accesso internet postazione fissa → [link](#)
- **Relazione KPI secondo semestre 2023** → [link](#)
 - Resoconto 2° Semestre 2023 Servizi telefonia vocale fissa → [link](#)
 - Resoconto 2° Semestre 2023 Accesso internet postazione fissa → [link](#)
- **Relazione KPI secondo anno 2023** → [link](#)
 - Resoconto Anno 2023 Servizi telefonia vocale fissa → [link](#)
 - Resoconto Anno 2023 Accesso internet postazione fissa → [link](#)
- **Prestazioni minime fornite con l'offerta di base**
 - Allegato 5 Delibera 244/08/CSP → [link](#)



- **Qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) -**
 - Obiettivi di qualità che l'operatore si è prefissato per l'anno 2023 per i servizi di telefonici di contatto (call center) → [link](#)

TRASPARENZA TARIFFARIA

- **Offerte non più sottoscrivibili** → [link](#)
 - Offerte Consumer → [link](#)
 - Carta Business → [link](#)
- **Offerte sottoscrivibili** → [link](#)
 - Offerte Consumer → [link](#)
 - Carta Business → [link](#)
- **Le migliori tariffe** → [link](#)

INFORMAZIONI CONTRATTUALI E PRECONTRATTUALI

- **Condizioni generali di contratto** → [link](#)
 - Condizioni generali di contratto 2024 → [link](#)
 - Condizioni generali di contratto 2023 → [link](#)
- **Adesione ai servizi** → [link](#)
- **Sintesi contrattuale** → [link](#)
- **Attivazione / Adesione / Recesso** → [link](#)
- **Modem libero** → [link](#)
- **Modulistica** → [link](#)

TRASPARENZA TECNICA

- **Trasparenza tecnica** → [link](#)
 - Profili con accesso in tecnologia FTTH → [link](#)
 - Profili con accesso in tecnologia FWA → [link](#)
 - Profili con accesso in tecnologia FTTC → [link](#)

ALTRO

- **Conciliaweb** → [link](#)
- **Misura internet** → [link](#)
- **Parental Control** → [link](#)
- **Privacy Policy** → [link](#)