

# IRIDEOS

---

## CARTA DEI SERVIZI

---

Anno 2018

## INDICE

1	CARTA DEI SERVIZI.....	3
2	L'OPERATORE .....	3
3	I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
3.1	EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO .....	4
3.2	CONTINUITÀ.....	4
3.3	PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA .....	4
3.4	EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	4
3.5	TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI .....	4
4	IRIDEOS SI IMPEGNA A:.....	4
5	FATTURAZIONE, MODALITA' DI PAGAMENTO E RECESSO .....	6
5.1	CONSUMI.....	6
6	GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI .....	7
6.1	PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI .....	8
7	INDENNIZZI E RIMBORSI.....	8
8	PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI.....	9
8.1	TUTELA DEI DATI .....	9
9	INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU.....	10
10	SERVIZI .....	11
10.1	OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO DIRETTO .....	11
10.2	OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO INDIRETTO .....	11
10.3	SERVIZI DI ACCESSO A BANDA LARGA E ULTRALARGA .....	11
10.4	BANDA LARGA E ULTRALARGA.....	11
10.5	OFFERTA DI SERVIZI SU NUMERAZIONI NON GEOGRAFICHE .....	11
11	TUTELA DEI DIRITTI .....	12
12	INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI .....	12
13	STANDARD DI QUALITA' .....	13
13.1	VERIFICA E CONTROLLO .....	13
13.2	VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI.....	14
1.	ALLEGATO “A” .....	15
2.	ALLEGATO “B” .....	17
3.	ALLEGATO “C” .....	19

## 1 CARTA DEI SERVIZI

Il Servizio Clienti, accessibile tramite il numero verde 800 585 383 con chiamata gratuita da telefono fisso, attivo tutti i giorni 24 ore su 24 ore con operatore dalle h. 08:30 alle h. 21:30 è a disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici e recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche "AGCom) con delibera n. 179/03/CSP e, con le delibere n. 254/04/CSP, 131/06/CSP, 79/09/CSP e s.m.i., in materia di Qualità e Carte dei Servizi di Comunicazione Elettronica.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela Consumer e Business secondo il dettato D.Lgs. 6 ottobre 2005 n. 206, relativo alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, riconoscendo al consumatore il diritto di recesso in conformità a quanto previsto dal D.L. 31.1.2007 n. 7, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40.

La Carta dei Servizi è raggiungibile con link diretto dalla pagina [www.irideos.it](http://www.irideos.it).

È a disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi, il Customer Care, accessibile tramite il numero verde 800.585.383 con chiamata gratuita da rete fissa attivo tutti i giorni 24 ore su 24 ore con operatore dalle h. 08:30 alle h. 21:30 è a disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi.

## 2 L'OPERATORE

IRIDEOS S.p.A. (di seguito "IRIDEOS"), con sede legale in Viale Luigi Bodio, 37 – 20158 Milano è un operatore di telecomunicazioni che si propone di fornire servizi di comunicazione elettronica per il mercato nazionale ed internazionale sempre più evoluti ed in linea con il benchmark internazionale.

IRIDEOS grazie alla fusione per incorporazione delle seguenti società: Infracom Italia S.p.A., KPNQWEST Italia S.r.l., MC-link S.p.A., BIG TLC S.r.l., e Simple Solution S.r.l., può godere dei seguenti principali titoli autorizzativi:

- Autorizzazione per l'installazione e la fornitura di reti pubbliche di comunicazioni
- Autorizzazione Generale per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico;
- Autorizzazione Generale per la fornitura al pubblico dell'accesso Radio-LAN alle reti ed ai servizi di telecomunicazioni (Wi-Fi);
- Autorizzazione Generale per Internet Service Provider;
- Autorizzazione Generale per la fornitura al pubblico del servizio VoIP nomadico.

Per maggiori informazioni su IRIDEOS è a disposizione della Clientela il sito web [www.irideos.it](http://www.irideos.it).

## 3 I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi da parte di IRIDEOS avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, nella garanzia di un servizio continuativo, nella partecipazione dei Clienti alla prestazione del servizio, nel proseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

## 3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

IRIDEOS fornisce i propri servizi nel rispetto di regole che sono uguali per tutti: non sono fatte differenze né discriminazioni, in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua, alle opinioni politiche. IRIDEOS si impegna, quindi, a garantire, nei limiti territoriali dei titoli amministrativi rilasciati, parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. Particolare attenzione sarà tuttavia riservata, nella gestione dei rapporti, a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione.

L'attività di IRIDEOS si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che IRIDEOS si impegna ad interpretare le singole clausole delle Condizioni generali e speciali di contratto per la fornitura del servizio e le norme dettate in materia.

## 3.2 Continuità

IRIDEOS si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare, tranne i casi di interruzione dovuti a forza maggiore o indispensabili per effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria nei sistemi gestionali e di rete e, comunque, in ogni caso in cui ciò si renda necessario a fronte di giustificate motivazioni. Qualora il servizio dovesse essere sospeso, IRIDEOS si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi causati ai Clienti, informandoli, qualora ovviamente le sia possibile, di quando il servizio verrà sospeso e, conseguentemente, di quando riprenderà il funzionamento o cesserà la situazione di funzionamento irregolare.

## 3.3 Partecipazione, cortesia e trasparenza

Al fine di favorire l'interazione con i propri Clienti IRIDEOS garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano nei limiti previsti dalla corrente normativa.

Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Tale materiale verrà adeguatamente considerato e valutato da IRIDEOS; sarà quindi premura della società dare riscontro agli eventuali reclami o suggerimenti alla stessa indirizzati nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

## 3.4 Efficacia ed efficienza

Tra gli obiettivi primari di IRIDEOS vi è il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

## 3.5 Trasparenza delle condizioni contrattuali

In ottemperanza al principio di libera determinazione, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali anche per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

## 4 IRIDEOS SI IMPEGNA A:

- attivare tutti i servizi offerti secondo le Condizioni generali di contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione o comunque consentire di prendere visione direttamente nel sito Internet di IRIDEOS;
- fornire un servizio telefonico gratuito, attraverso il Numero Verde 800 585 383, al quale il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare

disservizi e richiedere assistenza; mettere a disposizione anche una casella di posta elettronica ([info@irideos.it](mailto:info@irideos.it)) a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra;

- mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione per la risoluzione dei reclami, allorquando, all'esito degli stessi, il Cliente ritenga ancora di non essere soddisfatto;
- garantire nei rapporti con la Clientela, attraverso tutto il personale dipendente, rispetto e cortesia ed agevolare la Clientela nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono in tal senso tenuti ad indicare le proprie generalità;
- agevolare la fruizione dei servizi di telecomunicazione dalla stessa offerti da parte delle categorie di utenti disabili, conformemente alla Delibera 514/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto delle modalità ivi previste
- inviare la fattura contenente le informazioni necessarie e, a richiesta, la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento conformemente a quanto previsto dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679);
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta all'interno della fattura, oppure, attraverso il portale [www.irideos.it](http://www.irideos.it) e attraverso il Servizio Clienti;
- inserire gratuitamente e modificare, nei tempi tecnici, sulla base delle indicazioni del Cliente, i dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza (in adempimento alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 36/02/CONS, n. 180/02/CONS e successive modifiche ed integrazioni);
- inoltrare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto ed inviarle unitamente alle fatture. Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via fax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di fax o indirizzo di posta elettronica reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione;
- curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti ai sensi delle Condizioni generali e speciali di contratto. Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da IRIDEOS o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici IRIDEOS o ai terzi da questa incaricati. Per i clienti ad "accesso indiretto" (Carrier pre-selection) cioè, servizio indiretto di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo (tempi tecnici di ripristino) come indicato in allegato "A";
- fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;
- conformemente a quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 78/02/CONS, 418/07/CONS, 600/09/CONS e s.m.i., nonché dal Ministero dello Sviluppo Economico con Decreto Ministeriale del 2 marzo 2006, n. 145 (i) mettere automaticamente a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo al momento della sottoscrizione del contratto, il "blocco selettivo di chiamata", in modalità permanente (di default) e selettiva (a richiesta), salva contraria ed espressa volontà dello stesso manifestata alla IRIDEOS; (ii) nel caso di richiesta di "blocco selettivo di chiamata" da parte del Cliente mediante l'opzione del codice personalizzato (PIN), per abilitare e/o disabilitare

le chiamate verso numerazioni associate a servizi a sovrapprezzo, IRIDEOS invierà al Cliente una apposita comunicazione riservata contenente il proprio codice personalizzato (PIN);

## **5 FATTURAZIONE, MODALITA' DI PAGAMENTO E RECESSO**

Per i servizi fruiti il cliente riceverà da IRIDEOS fatturazioni commisurate alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.

In conformità all'articolo 7 dell'allegato A alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP e successive modifiche ed integrazioni, al Cliente saranno inviate le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento.

Per i servizi il cui pagamento avviene mediante modalità anticipate (c.d. in pre-pagato), il Cliente dovrà corrispondere a IRIDEOS il corrispettivo stabilito sulla base delle tariffe accettate dal Cliente al momento della sottoscrizione del relativo contratto.

Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente.

Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento verranno addebitati al Cliente interessi a titolo indennitario in conformità ed applicazione della disposizione di cui all'art. 5 del D.Lgs 231/2002 e successive modifiche ed integrazioni (rif. D.Lgs 9/2012, n. 192) IRIDEOS RIPORTA I SEGUENTI RIFERIMENTI NORMATIVI: art. 7, comma terzo, della Delibera AgCom n. 179/03/CSP.

IRIDEOS si riserva in ogni caso il diritto di modificare le specifiche tecniche dei servizi, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali di contratto, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità già descritte. Quando la modifica comporti un aumento del prezzo dei servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente.

In tal caso il Cliente, entro il termine di trenta (30) giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, ai sensi dell'art. 4, primo comma della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/06/CONS e successive modifiche ed integrazioni, mediante comunicazione scritta a IRIDEOS a mezzo lettera raccomandata A.R., da spedire alla sede legale di IRIDEOS. In mancanza, le variazioni si intendono accettate dal Cliente.

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al netto di IVA qualora non espressamente indicato diversamente.

### **5.1 Consumi**

Nell'ambito delle attività di fatturazione, IRIDEOS consente ai Clienti di fruire dei seguenti servizi di controllo e monitoraggio del traffico fonia e dati:

- controllo del livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto mediante accesso al Portale Utente dal sito web [www.irideos.it](http://www.irideos.it); il cliente può in ogni momento prendere visione "via web" dei dettagli del traffico telefonico.
- Controllo e monitoraggio in caso di traffico anomalo - quale strumento di auto tutela IRIDEOS fissa un limite di credito basato sul profilo del cliente e sulle modalità di pagamento, l'entità del quale può essere, su richiesta, comunicato al cliente; nel caso di volumi di traffico anomalo, IRIDEOS si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione parziale dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.

## 6 GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Tali reclami possono essere portati a conoscenza di IRIDEOS in via orale, per iscritto (Viale Luigi Bodio, 37 – 20158 Milano), o telefonicamente (n. verde 800 585 383). Il reclamo dovrà essere confermato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento che dovrà pervenire entro un termine congruo.

Dopo la presentazione del reclamo, al Cliente verrà comunicato il codice identificativo del relativo reclamo. Il Cliente è informato del fatto che mediante tali riferimenti lo stesso potrà ottenere aggiornamenti relativamente allo stato della procedura di reclamo aperto.

IRIDEOS si impegna in ogni caso a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una, per quanto possibile, sollecita risposta ai Clienti all'esito dell'istruttoria; il termine per la definizione dei reclami non sarà superiore ai trenta (30) 1 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

IRIDEOS comunica al Cliente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, IRIDEOS indicherà i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le criticità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. All'esito degli stessi, ove il Cliente non sia ancora soddisfatto, potrà attivare gratuitamente una procedura conciliativa volta a riesaminare la fattispecie.

Il Cliente è informato del fatto che la risoluzione delle controversie tra IRIDEOS e la clientela, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, conformemente a quanto previsto dalla "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra Utenti e Operatori di comunicazioni elettroniche" ai sensi dell'allegato "A" alla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 203/18/CONS e s.m.i., all'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa ovvero, in difetto di delega, dinanzi agli altri organismi indicati dalla predetta delibera. Il Cliente potrà consultare per ogni più completa informazione al riguardo, nonché per accedere all'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni, ove è esperibile il tentativo suddetto, all'indirizzo <https://www.agcom.it/contenzioso-tra-utenti-e-operatori>.

In caso di corretta e tempestiva instaurazione secondo le indicazioni sopra fornite di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi IRIDEOS si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei (6) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione del procedimento. In caso di frode accertata per fatti che in alcun modo vedono coinvolta una responsabilità (civile) dell'utente, i pagamenti effettuati sono rimborsati.

---

<sup>1</sup> Servizio di QoS Internet (*Bitstream*): il recesso senza spese a carico del cliente, sarà valutato all'interno di uno specifico test della QoS effettuato dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni ([www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it)); il test valuterà la QoS Internet e, di seguito al test, il Ministero rilascerà al cliente un certificato relativo alla QoS misurata, il quale sarà successivamente presentato dal cliente all'operatore del servizio e da questi analizzato insieme al cliente .

### 6.1 Procedura di segnalazione guasti

In caso di indisponibilità della linea, il cliente contatta telefonicamente il servizio assistenza chiamando il numero verde 800.585.383 da rete fissa o 02.87200983 da rete mobile, la chiamata è comunque gratuita.

La chiamata deve essere effettuata dalla sede dove è collegata la linea sulla quale si intende segnalare il disservizio.

L'operatore che riceve la chiamata esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità della connessione, verifica tutte le configurazioni ed effettua una serie di test con la collaborazione del cliente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di IRIDEOS coinvolgendo i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di IRIDEOS, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire al cliente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale del cliente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura di Rete di un operatore terzo (ad esempio Telecom Italia), IRIDEOS avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura.

Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dall'operatore di Rete terzo e lo staff tecnico di IRIDEOS resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto".

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di IRIDEOS contatta il cliente per ripetere tutte le verifiche di primo livello.

Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di IRIDEOS respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento dello staff tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

## 7 INDENNIZZI E RIMBORSI

A fronte degli impegni sopra rappresentati, IRIDEOS provvederà ad indennizzare i propri clienti, in funzione della specifica tipologia di evento, anche se non costituente inadempimento contrattuale, nella misura e con le modalità previste dal "Regolamento in materia di indennizzi" approvato dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni<sup>1</sup>.

Di seguito, a titolo esemplificativo, alcuni degli indennizzi previsti dalla delibera AGCom n. 73/11/CONS e s.m.i. per tipologia di disservizio<sup>2</sup>:

**Attivazione del servizio telefonico:** l'attività di attivazione della linea di accesso è espletata entro 60 giorni, fatti salvi i casi di difficoltà tecnica; l'attivazione del servizio telefonico è immediata a seguito della procedura

<sup>1</sup> Nel caso di controversie tra utenti ed operatore, si applica il "Regolamento in materia di indennizzi" secondo la Delibera AGCom 73/11/CONS e s.m.i. - <https://www.agcom.it/contenzioso-tra-utenti-e-operatori>

<sup>2</sup> Per le tipologie di disservizio non espressamente riportate sulla presente Carta dei Servizi, IRIDEOS applica gli indennizzi stabiliti dalla Delibera AGCom 73/11/CONS e s.m.i..

on line che il cliente esegue in totale autonomia. In caso di mancato funzionamento della procedura e di mancato rispetto dei previsti tempi di attivazione o di riattivazione del servizio telefonico, il Cliente può richiedere a IRIDEOS un indennizzo pari a € 5 in caso di abbonamento residenziale e di € 10 in caso di abbonamento stipulato da aziende, per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di dieci (10) giorni per entrambe le tipologie di contratto.

**Cambio numero telefonico del Cliente** (per i soli Clienti ad accesso diretto) per problemi contingenti tecnici e/o di gestione delle risorse di numerazione: il Cliente riceverà un preavviso di novanta giorni; in caso di mancato rispetto del termine di preavviso, al Cliente verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 3 in caso di abbonamento residenziale per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di € 30 o pari a € 5 in caso di abbonamento stipulato da aziende per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di € 50.

Contestazioni fondate verso IRIDEOS sull'inserimento in elenco della rete di appartenenza del nome o del numero telefonico, ovvero delle altre informazioni indicate nei relativi moduli e a fronte delle quali il Cliente ha richiesto espressamente la loro pubblicazione: il Cliente avrà diritto, su richiesta, ad un indennizzo pari a € 25 in caso di abbonamento residenziale e di € 75 in caso di abbonamento stipulato da aziende; l'informazione verrà comunque fornita in maniera corretta dai servizi "informazioni elenco abbonati", successivamente alla segnalazione da parte del Cliente al Servizio Clienti;

**Riparazione dei guasti:** il Cliente dovrà tempestivamente segnalare malfunzionamenti che impediscono l'uso del servizio secondo quanto indicato al punto precedente.

La procedura di rimborso, in dipendenza di quanto descritto, in particolare per i ritardi di attivazioni o dei guasti su linee xDSL, il cliente richiede a IRIDEOS, a mezzo fax o raccomandata, la corresponsione delle penali per il mancato rispetto dei termini di consegna del servizio o risoluzione dei guasti. IRIDEOS esprime il suo benestare, previa verifica di congruenza, e procede con le relative compensazioni dei crediti o direttamente con il rimborso.

## 8 PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

### 8.1 Tutela dei dati

IRIDEOS garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, garantisce di adottare ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso; assicura infine che il proprio personale è perfettamente a conoscenza di tale normativa essendo stato adeguatamente formato e scelto per la capacità, affidabilità discrezionalità.

Il Cliente è stato informato da IRIDEOS che i dati personali forniti dal Cliente saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente ed al fine della erogazione dei servizi oggetto del contratto da lui sottoscritto.

Il trattamento dei dati da parte di IRIDEOS garantirà la massima riservatezza sui dati del Cliente, che non verranno comunicati a terzi o comunque diffusi per scopi diversi da quelli espressamente previsti dal contratto. La finalità del trattamento di tali dati è di individuare il fruitore dei servizi e renderne effettiva l'erogazione, contabilizzare gli importi relativi e fornire ogni necessaria ed opportuna informazione al Cliente in relazione alla gestione del rapporto contrattuale e ai servizi attualmente offerti o che si renderanno disponibili in futuro. I dati, dopo essere stati trasformati in forma anonima, potranno essere altresì elaborati a fini statistici.

L'utilizzo dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali.

I dati del Cliente saranno archiviati in forma cartacea e automatizzata e conservati presso le sedi operative di IRIDEOS, con predisposizione di idonee misure di sicurezza, tali da garantire la tutela e la massima

riservatezza di tali dati, che verranno adeguate nel tempo, in conformità della legge e alla evoluzione tecnica del settore.

Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti anche elettronicamente da parte di IRIDEOS ad altri soggetti e società che forniscono servizi necessari allo svolgimento delle attività di IRIDEOS e pertanto ad altri soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge e resi edotti dei vincoli imposti dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679), quali in particolare:

- tutte le società del gruppo IRIDEOS o che comunque utilizzino legittimamente il marchio IRIDEOS;
- società specializzate nel trattamento gestionale ed operativo del credito commerciale da erogare a clienti, anche potenziali, di IRIDEOS, ovvero nell'espletamento delle procedure previste dal Regolamento in relazione all'esecuzione del presente Contratto.

I dati personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da IRIDEOS, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, saranno cancellati o resi anonimi secondo le disposizioni di legge, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti tra fornitori di reti in caso di interconnessione o necessario in riferimento a controversie di IRIDEOS e il Cliente. Per le medesime finalità potranno essere sottoposti a trattamento i dati concernenti:

- (i) il numero o l'identificazione del Cliente;
- (ii) l'indirizzo e il tipo di Servizio fornito al Cliente;
- (iii) il numero degli abbonati chiamati;
- (iv) il numero totale delle unità temporali da considerare nel periodo di fatturazione;
- (v) il tipo, l'ora di inizio e la durata delle chiamate effettuate e il volume dei dati trasmessi;
- (vi) la data della chiamata o dell'utilizzazione dei Servizi;
- (vii) altre informazioni concernenti i pagamenti.

Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di IRIDEOS che si occupano della fatturazione o della gestione del traffico, di analisi per conto dei clienti, dell'accertamento di frodi o della commercializzazione dei servizi di telecomunicazione di IRIDEOS. In ogni caso, il Cliente ha i diritti previsti dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679) e, in particolare, può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano.

## **9 INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU**

IRIDEOS si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi telefonici e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali. Ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nella base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con la compilazione dell'apposito modulo, IRIDEOS provvederà ad inserire i suoi dati autorizzati nel suddetto DBU; l'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari. La pubblicazione degli elenchi telefonici (sia in presenza di accordi con IRIDEOS, sia in difetto di essi) avviene peraltro secondo tempi che sono decisi in via esclusiva dai soggetti che provvedono alla stessa e sulla base di loro specifiche esigenze lavorative in merito alle quali IRIDEOS non può in alcun modo incidere. IRIDEOS non assume dunque alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati. E' possibile ottenere l'omissione dell'indicazione dell'indirizzo o del nome per esteso.

## 10 SERVIZI

### 10.1 Offerta dei servizi ad accesso diretto

IRIDEOS crea un accesso diretto verso tutte le aziende e le famiglie, proponendosi come unico operatore per tutte le esigenze di comunicazione riuscendo ad offrire, attraverso le potenzialità e la qualità della banda larga e ultralarga della rete ULL (*Unbundling Local Loop*) e WLL (*Wireless Local Loop*) di IRIDEOS, una trasmissione ad alta velocità per i servizi dati, video, Internet e servizi voce IP in interconnessione diretta o con Operatori terzi”.

IRIDEOS ha adottato una soluzione tecnologica Wireless in grado di supportare una capacità di banda elevata, con protocollo di comunicazione IP (Internet Protocol), per la gestione di traffico dati, video e internet. Grazie a questa soluzione, le aziende possono scegliere un unico interlocutore per tutte le loro esigenze di comunicazione.

### 10.2 Offerta dei servizi ad accesso indiretto

IRIDEOS offre, inoltre, a tutti i propri Clienti non raggiungibili dai servizi ad Accesso Diretto, il servizio di telefonia fissa nella modalità CPS (Carrier Preselection – preselezione dell’operatore); i tempi di attivazione di tale servizio sono di circa 10 (dieci) giorni dalla ricezione da parte di IRIDEOS dell’apposito modulo di abbonamento sottoscritto dal Cliente (la tempistica dipende dai tempi di attivazione di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell’operatore di accesso terzo).

### 10.3 Servizi di accesso a banda larga e ultralarga

IRIDEOS offre servizi dati e fonia IP per la connessione ad Internet a banda larga e ultralarga (Servizi Bitstream simmetrici e asimmetrici).

### 10.4 Banda Larga e Ultralarga

Per utilizzare il servizio il Cliente deve risiedere in un’area in cui sia presente la copertura del servizio.

I tempi di attivazione di tale servizio sono di circa 23 (ventitré) giorni dalla ricezione da parte di IRIDEOS dell’apposito modulo di abbonamento sottoscritto dal Cliente (la tempistica dipende dai tempi di attivazione di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell’operatore di accesso terzo).

### 10.5 Offerta di servizi su numerazioni non geografiche

I servizi di IRIDEOS si rivolgono: a) nell’offerta verso i propri clienti di numerazioni proprietarie 800 e 84X; b) nella possibilità di chiamare numerazioni di Operatori terzi<sup>3</sup>, a titolo di esempio, 800, 84X, 89X e 199 disciplinate da AGCom all’interno della delibera n.8/15/CIR e s.m.i. e dal Decreto del Ministro delle Comunicazioni n.145 del 2 marzo 2006.

L’offerta è così suddivisa:

1. numerazione per i servizi di addebito ripartito;
2. numerazione per servizi di addebito al chiamato;
3. numerazione per servizi di numero unico o personale;
4. numerazioni per servizi a sovrapprezzo;

---

<sup>3</sup> Laddove sussistano accordi commerciali tra l’operatore titolare della numerazione geografica e IRIDEOS

L'offerta IRIDEOS sui servizi sopraindicati è subordinata al rispetto delle vigenti normative con riferimento, tra l'altro, alle normative sul blocco permanente di chiamata e al rispetto dell'attuale Regolamento per Servizi a Sovrapprezzo (D.M. n. 145 del 2 marzo 2006).

### 11 TUTELA DEI DIRITTI

IRIDEOS garantisce che i propri servizi verranno espletati avendo particolare riguardo alla tutela dei minori, alla dignità umana, all'ordine pubblico e alla sicurezza sociale, nonché il rispetto della normativa italiana e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, di riservatezza della persona e dei consumatori, di tutela del diritto di autore e della proprietà intellettuale e industriale.

### 12 INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI

IRIDEOS fornisce informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e riguardo alla disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176 e successive modifiche ed integrazioni, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori.

IRIDEOS potrà limitare l'erogazione del servizio subordinandola alla prestazione di idonee garanzie per il pagamento degli importi fatturati.

IRIDEOS potrà sospendere, anche solo in parte, il servizio, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione della stessa o di altri operatori. La sospensione del servizio per modifiche e/o manutenzioni, rese necessarie per una migliore e corretta fruizione del servizio medesimo, sarà comunicata al Cliente in forma idonea con almeno cinque (5) giorni di preavviso.

In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, IRIDEOS potrà sospendere, in via precauzionale il servizio, in modo totale o parziale e potrà inviare una fattura anticipata rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione e sospendere precauzionalmente il servizio.

La sospensione del servizio in caso di presunto traffico anomalo è una facoltà di IRIDEOS e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della stessa.

Prima della sospensione del servizio, IRIDEOS contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza del medesimo in merito all'effettuazione del presunto traffico anomalo. Ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente IRIDEOS avviserà successivamente il Cliente mediante messaggio telefonico ovvero altre forme di comunicazione scritte (quali fax, telegramma, e-mail ecc.). In ogni caso il servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà provveduto al pagamento del traffico sviluppato o prestato idonee garanzie richieste da IRIDEOS.

Il Cliente è informato del fatto che nell'ipotesi di contestazione delle chiamate rivolte a numerazioni satellitari e/o numerazioni per servizi a sovrapprezzo (NNG) di Operatori di Telecomunicazioni terzi, ferme le azioni ordinarie, il servizio potrà essere sospeso da IRIDEOS previa verifica e riscontro delle predette chiamate. Il Cliente è infine informato che nell'ipotesi di mancato pagamento del servizio fatturato, la sospensione del servizio medesimo avverrà da parte di IRIDEOS conformemente alle prescrizioni dettate in materia dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

### 13 STANDARD DI QUALITA'

Alcuni parametri importanti del servizio vengono periodicamente rilevati ed aggiornati (in allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi fissati per l'anno in corso):

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- accuratezza della fatturazione.

Le rilevazioni vengono effettuate in adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni; le rilevazioni vengono rese disponibili al Cliente e all'Autorità stessa e pubblicate annualmente sul portale Internet di IRIDEOS [www.irideos.it](http://www.irideos.it).

Inoltre IRIDEOS, nell'ambito delle attività di contatto a scopo di proposta contrattuale e di assistenza ai Clienti, si conforma ai principi e alle prescrizioni della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 79/2009/CSP e successive modifiche ed integrazioni.

#### 13.1 Verifica e controllo

IRIDEOS svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui propri servizi e sulle risposte alle esigenze del Cliente, al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità.

Come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta, si evidenziano alcuni parametri importanti del servizio di telefonia vocale, i cui valori vengono periodicamente aggiornati (in allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi fissati per l'anno in corso):

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- fatture contestate;
- accuratezza della fatturazione;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;

Analogamente, come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta per quanto attiene i servizi di accesso ad internet da postazione fissa evidenziamo alcuni parametri importanti i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati (in allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi fissati per l'anno in corso):

- tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;
- addebiti contestati.

Le rilevazioni, effettuate attraverso gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento, consentono a IRIDEOS di verificare continuamente, anche grazie all'ausilio di sondaggi e test, il livello di qualità dei propri servizi ai fini anche di una certificazione secondo i consolidati e moderni standard di qualità.

Per i servizi xDSL, in conformità a quanto disposto dalla regolamentazione vigente in materia, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto qualora non vengano rispettati i livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori pubblicati sul sito internet ufficiale [www.irideos.it](http://www.irideos.it). A tal fine, il Cliente ha l'onere di presentare un reclamo circostanziato a IRIDEOS e qualora non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta (30) giorni dalla presentazione del predetto reclamo potrà recedere senza alcuna penale dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet, dando un preavviso di trenta giorni a IRIDEOS tramite raccomandata con avviso di ricevimento da far pervenire alla sede legale di IRIDEOS S.p.A., in località Milano Viale Luigi Bodio, 37.

### **13.2 Valutazione della qualità dei servizi offerti**

Al fine di valutare la qualità dei servizi offerti ai propri Clienti IRIDEOS, in relazione ai parametri individuati, si impegna a svolgere apposite verifiche in tal senso. In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n.131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni, IRIDEOS comunica e pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti da IRIDEOS, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

Le rilevazioni sono pubblicate sul sito Internet di IRIDEOS [www.irideos.it](http://www.irideos.it).

## 1. ALLEGATO "A"

## OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.254/04/CSP e successive modifiche ed integrazioni, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società IRIDEOS Italia S.p.A. per l'anno 2018 per i servizi di telefonia vocale fissa.

Indicatori	Misure	Obiettivi
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	- Percentile 95% del tempo di fornitura	90 gg
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	150 gg
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	80%
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	- Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso (RTG)	10%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamento</b>	<b>Accesso indiretto</b>	
	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	50 ore
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	80 ore
	<b>Accesso diretto</b>	
	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	25 ore
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	50 ore
<b>Tempo di risposta dei servizi tramite operatore</b>	- Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	10 sec.
	- Tempo medio di risposta	20 sec.
	- Percentuale delle chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 sec.	85%
<b>Fatture contestate</b>	- Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,10%
	- Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo	1%

<p><b>Accuratezza della Fatturazione</b></p>	<p>considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo</p>	
--	---	--

## 2. ALLEGATO "B"

## OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni <sup>3</sup>, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società IRIDEOS Italia S.p.A. per l'anno 2018.

Indicatori	Misure	Obiettivi
<b>Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga</b>	Attivazioni del servizio su nuove linee telefoniche, su linee telefoniche traslocate, su linee telefoniche trasformate da ISDN a RTG e su linee telefoniche provenienti da altro operatore	
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	60 gg
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	85 gg
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	80%
	- Tempo medio di fornitura	40 gg
<b>Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga</b>	o Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	
	- Servizio realizzato con strutture proprie	10%
	- Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	10%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga</b>	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	35 ore
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	135 ore
	- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	85%
	- Tempo medio di riparazione	30 ore

<sup>3</sup> In conformità a quanto previsto dall'**Allegato 5** della **Delibera AGCOM 244/08/CSP** e successive modifiche ed integrazioni in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa", IRIDEOS pubblica sul proprio portale [www.irideos.it](http://www.irideos.it) la tabella con il dettaglio delle prestazioni di qualità fissati per l'anno in corso e delle prestazioni fornite con le offerte xDSL aventi come profilo la velocità nominale in download ed in upload

<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti</b>	- Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	10 sec.
	- Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	20 sec.
	- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	85%
<b>Addebiti contestati</b>	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 di rilevazione	0,1%

## 3. ALLEGATO "C"

## OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER)

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società IRIDEOS Italia S.p.A. per l'anno 2018.

(Allegato A alla delibera 79/09/CSP)

Indicatori	Misure	Obiettivi
<b>1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo</b>	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	10 sec.
<b>2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto</b>	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	15 sec.
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	85%
<b>3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza</b>	Percentuale	80%