

IRIDÉOS

CARTA DEI SERVIZI

Anno **2020**

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.....	10
8.1	TUTELA DEI DATI	10
9	INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU.....	11
10	SERVIZI	12
10.1	OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO DIRETTO	12
10.2	OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO INDIRETTO	12
10.3	SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET A BANDA ULTRA-LARGA	12
10.4	OFFERTA DI SERVIZI SU NUMERAZIONI NON GEOGRAFICHE.....	12
11	TUTELA DEI DIRITTI.....	13
12	INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI.....	13
13	STANDARD DI QUALITA'.....	14
13.1	VERIFICA E CONTROLLO.....	14
13.2	VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI	15
1.	ALLEGATO “A”	16
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 rete nazionale, attivo tutti i giorni 24 ore su 24 con operatore dalle h. 08:30 alle h. 21:30 è a disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi. È attiva, inoltre, la casella PEC servizioclienti@pec.irideos.it

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, 244/08/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 e successivamente integrata dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124 (*"Legge annuale per il mercato e la concorrenza"*)

La Carta dei Servizi è raggiungibile con link diretto dalla pagina www.irideos.it.

È a disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi, comprese le condizioni generali di contratto, il Customer Care, accessibile da rete fissa e mobile dal numero verde 800.585.383, 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 L. Bodio, 37, - Edificio 3 - 20158 Milano, è un operatore di telecomunicazioni, nato dalla fusione per incorporazione delle 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., 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 ha ottenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico i seguenti titoli:

- Autorizzazione Generale per la fornitura e installazione 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.

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 da rete nazionale 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) a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra;

- agevolare le popolazioni colpite dagli eventi sismici ai sensi del decreto legge 17 ottobre 2016, n. 189 e s.m.i. e alle susseguenti delibere AGCom¹.
- 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 comunicazione elettronica per particolari categorie di utenti disabili, conformemente alla delibera AGCom 46/17/CONS e s.m.i. ;
- 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 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 AGCom n. 36/02/CONS, 180/02/CONS e s.m.i. ;
- 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", ovvero, utilizzatori di un servizio di accesso di un operatore terzo - 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 AGCom n. 78/02/CONS, 418/07/CONS, 600/09/CONS e s.m.i., nonché dal Ministero dello Sviluppo Economico con D.M. 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)

¹ <https://www.agcom.it/tutela-degli-utenti-in-caso-di-calamita>

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 RECESSO²

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 AGCom n.179/03/CSP e s.m.i., 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 possono essere addebitati al Cliente interessi a titolo indennitario in conformità ed applicazione della disposizione di cui all’art. 7, comma terzo, della delibera AGCom n. 179/03/CSP e s.m.i..

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, che potrà avvenire anche mediante avviso in fattura.

In tal caso il Cliente, entro il termine di trenta (30) giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso mediante comunicazione scritta a IRIDEOS in una delle seguenti modalità: a mezzo fax al numero 06.4515592, PEC irideos@pec.irideos.it, oppure, a mezzo lettera raccomandata A.R., da spedire alla sede legale di IRIDEOS. In mancanza di una comunicazione, le variazioni si intendono accettate dal Cliente.

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al lordo di IVA.

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 ; il cliente può in ogni momento prendere visione “via web” dei dettagli del traffico telefonico.

² La disciplina sui costi di recesso prevista dal Decreto Legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla Legge 2 aprile 2007, n. 40, è stata di seguito integrata dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124 (“*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*”); successivamente, con delibera n. 487/18/CONS AGCom ha inteso recepire la Legge n.124 pubblicando le “*linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti di adesione*” con delibera n. 487/18/CONS

- 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 e inoltrate nelle seguenti modalità: chiamando da rete nazionale il numero verde 800.585.383, via fax al numero 06.4515592, inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica reclami@irideos.it, PEC irideos@pec.irideos.it e per iscritto all'indirizzo IRIDEOS S.p.A., direzione Affari Regolamentari e Legali, viale L. Bodio,37 - Edificio 3 - 20158 Milano. Il reclamo dovrà essere confermato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento che dovrà pervenire entro un termine congruo.

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) giorni ³ 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 dinanzi al Co.Re.Com. nelle modalità indicate all'interno del portale AGCom <https://www.agcom.it/contenzioso-tra-utenti-e-operatori> dove è possibile trovare i modelli prestampati per attivare l'iter della conciliazione.

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 all'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione conformemente a quanto previsto dal "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra Utenti e Operatori di comunicazioni elettroniche" ai sensi della delibera AGCom n. 203/18/CONS e s.m.i., 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 che operano, su delega dell'AGCom, a livello regionale attraverso la nuova piattaforma *online* [ConciliaWeb](#) ⁴.

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

³ 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); 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.

⁴ ConciliaWeb è la piattaforma dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, semplice e interattiva, per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telefonia, Internet e Pay Tv. <https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>

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.

6.1 Procedura di segnalazione guasti

In caso di indisponibilità della linea, il cliente contatta telefonicamente il servizio assistenza chiamando da rete nazionale il numero verde 800.585.383;

- 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, 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 per i disservizi che potranno essere considerati inadempimenti contrattuali; tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al pregiudizio arrecato caso per caso al cliente ovvero potranno essere automatici, di cui all'articolo 3 dell'Allegato "A" delibera 347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche".

Di seguito, a titolo esemplificativo, alcuni degli indennizzi previsti dalla delibera AGCom n. 347/18/CONS e s.m.i. per tipologia di disservizio⁵:

Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio

1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, IRIDEOS è tenuta a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.

2. L'indennizzo di cui al punto 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali IRIDEOS, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.

3. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio.

Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio

1. Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, IRIDEOS è tenuta a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione.

2. Se la sospensione o cessazione riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica il punto 3. del precedente paragrafo .

Indennizzo per malfunzionamento del servizio

1. In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione.

2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile ad IRIDEOS, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella presente carta dei servizi, IRIDEOS è tenuta a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento.

3. Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile a IRIDEOS, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.

4. Nei casi previsti ai punti 1, 2 e 3, se il malfunzionamento riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica quanto stabilito al punto 3 del paragrafo "*Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio*".

5. Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, IRIDEOS è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e

⁵ Per le tipologie di disservizio non espressamente riportate sulla presente Carta dei Servizi, IRIDEOS applica gli indennizzi stabiliti "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", ai sensi della delibera AGCom n. 347/18/CONS e s.m.i. .
<https://www.agcom.it/documents/10179/11192137/Allegato+20-7-2018/e33e2e22-a12d-4ee1-ae04-b8ed482de7c4?version=1.1>

delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio.

Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori

1. In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a 1,50 euro per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui al precedente paragrafo.
2. Se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di ritardo.

Indennizzo in caso di perdita della numerazione

1. Nel caso in cui si perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500.

Tutti gli eventuali indennizzi dovuti da IRIDEOS al Cliente, saranno compensati, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal Cliente o verranno, nei casi di servizio attivato con modalità di pagamento anticipato o comunque, per l'ipotesi di cessazione del rapporto, liquidati entro sessanta (60) giorni a mezzo assegno o vaglia postale.

8 PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

8.1 Tutela dei dati personali

IRIDEOS, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 679/2016 (c.d. GDPR), garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, 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 sia perfettamente a conoscenza di tale normativa essendo stato adeguatamente formato e scelto per la capacità, affidabilità discrezionalità.

Il Cliente è stato informato da IRIDEOS, tramite l'informativa relativa al trattamento dei dati personali secondo gli artt. 13 e 14 del GDPR, reperibile sul sito internet www.irideos.it- link privacy, che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente ed al fine della erogazione dei servizi di comunicazione elettronica, servizi complementari e accessori. sottoscritti.

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 e, previo consenso, trattati per finalità di marketing e profilazione

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 che forniscono servizi necessari allo svolgimento delle attività di IRIDEOS, 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)

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.

Il Cliente può esercitare i diritti previsti dagli artt.15 a 20 del GDPR, tramite l'invio di comunicazione semplice all'indirizzo di posta elettronica gdpr@irideos.it a cui verrà dato seguito nei termini previsti dalla norma, all' 12 co. 3.

IRIDEOS, ha provveduto a nominare il proprio Responsabile della protezione dei dati personali, domiciliato in Viale Bodio, 37, 20158 Milano e contattabile all'indirizzo di posta elettronica rdp@irideos.it.

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.

9.1 Registro Pubblico delle Opposizioni

In conformità alle disposizioni del D.P.R. n. 178/2010 e s.m.i. gli Abbonati agli elenchi telefonici pubblici che non vogliono più ricevere chiamate dagli operatori di telemarketing per attività commerciali, promozionali o per il compimento di ricerche di mercato, possono “opporsi” alle telefonate indesiderate iscrivendosi al Registro Pubblico delle Opposizioni. Per maggiori informazioni è possibile chiamare il numero gratuito **800 265 265** o visitare il sito web: www.registrodelleopposizioni.it.

10 SERVIZI

10.1 Offerta dei servizi ad accesso diretto

IRIDEOS offre servizi di 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 rete di accesso proprietaria in fibra ottica FTTx e radio (*Wireless Local Loop*) a banda ultra-larga⁶, una trasmissione ad alta velocità per i servizi dati, video, Internet e servizi voce IP.

IRIDEOS ha adottato una soluzione tecnologica 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 attualmente raggiungibili dai servizi ad Accesso Diretto, connessioni Internet xDSL di Operatori di accesso terzi (*servizi wholesale*); i tempi di attivazione di tale servizio dipendono 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 ad Internet a banda ultra-larga

IRIDEOS offre servizi dati e fonia IP per la connessione ad Internet a banda ultra-larga (*Servizi xDSL simmetrici e asimmetrici*). Per utilizzare il servizio il Cliente deve risiedere in un'area in cui sia presente la copertura del servizio. I tempi di attivazione del servizio sono di circa 60 (sessanta) giorni dalla ricezione da parte di IRIDEOS dell'apposito modulo di abbonamento sottoscritto dal Cliente (*la tempistica può dipendere 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*).

10.4 Offerta di servizi su numerazioni non geografiche

I servizi di IRIDEOS si rivolgono: a) nell'offerta verso i propri clienti di numerazioni proprietarie 80x e 84x; b) nella possibilità di chiamare numerazioni di Operatori terzi⁷, a titolo di esempio, 80x, 84x, 89x e 199 disciplinate dal Ministero dello Sviluppo Economico con D.M. 2 marzo 2006, n.145 e da AGCom all'interno della delibera n.8/15/CIR e s.m.i. .

L'offerta è così suddivisa:

1. numerazione per i servizi di addebito ripartito;

⁶ previa verifica della copertura del territorio

⁷ Laddove sussistano accordi commerciali tra l'operatore titolare della numerazione geografica e IRIDEOS

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

L'offerta IRIDEOS sui servizi sopraindicati è subordinata al rispetto delle vigenti normative con riferimento, tra l'altro, al "Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo" (D.M. 2 marzo 2006, n. 145), allo sbarramento selettivo di chiamata (*delibera 418/07/CONS e s.m.i.*) e al successivo "Protocollo d'intesa per la prevenzione e gestione delle frodi" (8 settembre 2010).

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 s.m.i., 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 AGCom n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e s.m.i.; le rilevazioni vengono rese disponibili al Cliente e all'Autorità stessa e pubblicate annualmente sul portale Internet di IRIDEOS 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 AGCom n. 79/2009/CSP e s.m.i. .

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. 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.,.

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 AGCom n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n.131/06/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP e s.m.i. 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.

1. ALLEGATO "A"

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA per l'anno 2020

Indicatori	Misure	Obiettivi
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	- Percentile 95% del tempo di fornitura	90 gg
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	120 gg
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	90%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	- Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso (RTG)	2%
Tempo di riparazione dei malfunzionamento	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	70 ore
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	140 ore
Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	- Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	40 sec.
	- Tempo medio di risposta	50 sec.
	- Percentuale delle chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 sec.	80%
Fatture contestate	- Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,10%
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	1%

2. ALLEGATO "B"

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA per l'anno 2020

Indicatori	Misure	Obiettivi
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	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	25 gg
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	70 gg
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	90%
	- Tempo medio di fornitura	20 gg
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	10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	75 ore
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	150 ore
	- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	85%
	- Tempo medio di riparazione	65 ore
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	- Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	40 sec.
	- Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	50 sec.
	- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	60%
Addebiti contestati	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%

Velocità di trasmissione dati	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)		
	Azienda Internet e Voceinternet	FTTX (Velocità nominale fino a 1 Gigabit/s)	1,5 Megabit/s
		ADSL (Velocità nominale fino a 20 Mbit/s)	800 Kilobit/s
	Ufficio Internet e Voceinternet	FTTX (Velocità nominale fino a 1 Gigabit/s)	1,5 Megabit/s
		ADSL (Velocità nominale fino a 20 Mbit/s)	800 Kilobit/s
	Altre offerte Irideos non più sottoscrivibili	FTTX (Velocità nominale fino a 1 Gigabit/s)	1,5 Megabit/s
		ADSL (Velocità nominale fino a 20 Mbit/s)	800 Kilobit/s
	Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)		
	Azienda Internet e Voceinternet	FTTX (Velocità nominale fino a 100 Mbit/s)	1,5 Megabit/s
		ADSL (Velocità nominale fino a 1 Mbit/s)	250 Kilobit/s
	Ufficio Internet e Voceinternet	FTTX (Velocità nominale fino a 100 Mbit/s)	1,5 Megabit/s
		ADSL (Velocità nominale fino a 1 Mbit/s)	250 Kilobit/s
Altre offerte Irideos non più sottoscrivibili	FTTX (Velocità nominale fino a 100 Mbit/s)	1,5 Megabit/s	
	ADSL (Velocità nominale fino a 1 Mbit/s)	250 Kilobit/s	
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo		
	Azienda Internet e Voceinternet	FTTX	60 millisecondi
		ADSL	160 millisecondi
	Ufficio Internet e Voceinternet	FTTX	60 millisecondi
		ADSL	160 millisecondi
	Altre offerte Irideos non più sottoscrivibili	FTTX	60 millisecondi
ADSL		160 millisecondi	
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita dei pacchetti		
	Azienda Internet e Voceinternet	FTTX	0,1%
		ADSL	0,15%
	Ufficio Internet e Voceinternet	FTTX	0,1%
		ADSL	0,15%
	Altre offerte Irideos non più sottoscrivibili	FTTX	0,1%
ADSL		0,15%	

3. ALLEGATO "C"

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER) per l'anno 2020

Indicatori	Misure	Obiettivi
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	40 sec.
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	50 sec.
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	60%
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	80%