



CARTA DEI SERVIZI

anno 2024



INDICE

1	CARTA DEI SERVIZI	3
2	L'OPERATORE	3
3	I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
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	I NOSTRI IMPEGNI	5
5	FATTURAZIONE, MODALITA' DI PAGAMENTO E RECESSO	6
5.1	CONSUMI.....	7
6	GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI	7
6.1	PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI	8
7	INDENNIZZI E RIMBORSI	9
7.1	INDENNIZZO PER RITARDO NELL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	9
7.2	INDENNIZZO PER SOSPENSIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO.....	9
7.3	INDENNIZZO PER MALFUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO	9
7.4	INDENNIZZO PER DISSERVIZI NELLE PROCEDURE DI PASSAGGIO TRA OPERATORI.....	10
7.5	INDENNIZZO IN CASO DI PERDITA DELLA NUMERAZIONE.....	10
8	PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI	10
8.1	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	10
9	INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NEL DATA BASE UNICO	11
9.1	NUOVO REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI.....	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	QUALITA' DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA.....	14
13.1	VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI	15
	ALLEGATO "A".....	16
	ALLEGATO "B".....	18
	OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER) PER L'ANNO 2024.....	18



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.

La presente carta dei servizi rispetta i principi previsti dalla *“Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249”* (di seguito *“Direttiva”*) e dal *“Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa”* approvato con Delibera AGCOM 156/23/CONS (di seguito *“Regolamento”*).

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.

2 L'OPERATORE

IRIDEOS S.p.A. (di seguito *“IRIDEOS”*), con sede legale in viale L. Bodio, 37, - Edificio 3 - 20158 Milano, è ora parte del Gruppo Retelit, il più grande player in Italia nelle telecomunicazioni, focalizzato sul mercato B2B.

Il Gruppo Retelit copre l'intera catena del valore dei servizi ICT e della digitalizzazione, dall'infrastruttura al dato, dalla rete alle applicazioni offrendo soluzioni telco e ICT - basate su infrastrutture e piattaforme di proprietà - e consulenza nell'ambito dell'innovazione digitale a operatori, aziende e PA.

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 e sul Gruppo Retelit 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.

Lo SLA (*Service Level Agreement*) di ciascun servizio corrisponde convenzionalmente all'obiettivo di qualità corrispondente al "percentile 99" per i tempi di fornitura del collegamento iniziale e al "percentile 95" per i tempi di riparazione dei malfunzionamenti.

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 I NOSTRI IMPEGNI

- 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 servizio.clienti@retelit.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 PEC o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo 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

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



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) 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 aggiornate².

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 prepagato*), 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: via 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.

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



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.
- 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 o inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica reclami@retelit.it, PEC servizioclienti@pec.irideos.it o tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo IRIDEOS S.p.A., Servizio Clienti, 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.,.

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 .



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-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.

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.

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>



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:

7.1 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.

7.2 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.

7.3 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.

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.

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>



2. 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.

3. 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".

4. 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 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.

7.4 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.

7.5 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 Trattamento dei dati personali

IRIDEOS, in qualità di Titolare del trattamento garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali secondo quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016 (c.d. GDPR) e da altra normativa applicabile, adotta ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso; assicurando che il proprio personale incaricato al trattamento, sia adeguatamente formato e scelto per la capacità, affidabilità e 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 trattati nel rispetto della normativa vigente e al fine della erogazione dei servizi di comunicazione elettronica, dei 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 nel contratto e nell'informativa privacy. La finalità del trattamento di tali dati è di individuare il fruitore dei servizi e rendere effettiva l'erogazione degli stessi, 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

I dati personali relativi al traffico del Cliente, saranno trattati da IRIDEOS, in qualità di Operatore di comunicazione elettronica, per adempiere agli obblighi di settore e imposti dalla normativa in materia di "data retention",

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 e/o dell'utilizzazione dei Servizi;
- (vii) altre informazioni concernenti i pagamenti.

Al Cliente sono riconosciuti i diritti previsti agli articoli da 15 a 22 del GDPR, esercitabili tramite l'invio di comunicazione semplice all'indirizzo di posta elettronica privacy@retelit.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 (DPO), all'indirizzo di posta elettronica dpo@retelit.it.

9 INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NEL DATA BASE UNICO

IRIDEOS si impegna ad informare il Cliente del diritto di scegliere se essere inserito o meno negli elenchi telefonici e delle modalità di inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali.

Nel caso in cui il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento dei propri dati nel Data Base Unico (c.d. DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei, che digitali) con la compilazione dell'apposito modulo, IRIDEOS provvederà ad inserire i suoi dati autorizzati nel suddetto DBU.

L'inserimento nel DBU avverrà nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari. IRIDEOS non assume dunque alcun obbligo e/o impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati da soggetti terzi.

9.1 Nuovo Registro Pubblico delle Opposizioni

In conformità al Decreto del Presidente della Repubblica 27 gennaio 2022, n. 26 e sue successive modifiche e integrazioni, i "contraenti telefonici" di telefonia fissa e/o mobile che non intendono più ricevere chiamate dagli operatori di telemarketing e/o pubblicità cartacea, possono "opporsi" alle telefonate indesiderate iscrivendosi al Registro Pubblico

Revision 31.01.2014	Carta dei Servizi Tutti i diritti riservati – All rights reserved	IRIDEOS - Gruppo Retelit Pag. 11/18
------------------------	---	---



delle Opposizioni (c.d. RPO), utilizzando uno dei seguenti canali:

- web: accedendo alla pagina <https://registrodelleopposizioni.it/cittadino/>;
- telefono: chiamando il numero verde 800 957 766 (da rete fissa) oppure 06 42986411 (da rete mobile);
- e-mail: inviando il modulo RPO, all'indirizzo iscrizione@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-larga ⁶, 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, ad eccezione della copertura Openfiber per i cluster C&D dove le tempistiche di attivazione sono di circa 90 (novanta) 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 terzi ⁷, 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;
2. numerazione per servizi di addebito al chiamato;

⁶previa verifica della copertura del territorio



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.

⁷ Laddove sussistano accordi commerciali tra l'operatore titolare della numerazione geografica e 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 QUALITA' DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA

IRIDEOS, pubblica annualmente, in allegato alla presente, gli obiettivi relativi agli indicatori di qualità di cui al Regolamento, ovvero:

- Reclami sugli addebiti
- Accuratezza della fatturazione
- Tempo di attivazione del servizio
- Tasso di malfunzionamento
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti
- Probabilità di fallimento della chiamata
- Tempo di instaurazione della chiamata
- Velocità di trasmissione dati
- Ritardo di trasmissione dati
- Tasso di perdita dei pacchetti

Nell'ambito dei Servizi di Comunicazione Elettronica, la Qualità del Servizio è uno dei requisiti fondamentali, con la Delibera n. 244/08/CSP, e s.m.i, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha avviato il progetto italiano di monitoraggio della Qualità degli Accessi ad Internet da postazione fissa.

A tutela della trasparenza e della correttezza delle informazioni rese all'utenza finale, pubblichiamo l'indirizzo del sito www.misurainternet.it relativo all'intero progetto.

Con riferimento ai parametri di cui agli allegati da 9 a 11 del Regolamento, ovvero:

- velocità di trasmissione dati (velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload);
 - ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione);
 - tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione)
1. Il soggetto indipendente (Attualmente Fondazione Ugo Bordoni) fornisce all'utente finale, per conto dell'Autorità, il servizio di verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa, anche in tecnologia FWA, attraverso il rilascio di un certificato attestante le risultanze della misura effettuata. Tale servizio di verifica è gratuito per l'utente finale.
 2. Ai fini della fornitura del servizio di cui al punto 1, il soggetto indipendente misura in modo specifico gli indicatori riportati negli allegati da 9 a 11 del regolamento nonché, ove possibile, l'idoneità fisica della linea.
 3. Il soggetto indipendente stabilisce criteri di accessibilità al servizio di verifica di cui al punto 1, nonché le modalità e le eventuali avvertenze per la fruizione del servizio stesso da parte dell'utente finale.
 4. Il servizio di verifica di cui al punto 1 è gratuito per l'utente finale.
 5. Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli dichiarati da IRIDEOS per i



parametri di cui agli allegati da 9 a 11 del Regolamento, può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al punto 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato.

Ove non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione effettuata con il servizio di cui al punto 1, il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà:

- a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, l'utente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino;
 - b) in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori di cui al comma 3 dell'art. 4 del Regolamento, l'utente può richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, la misura di cui al presente punto deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a).
6. Al fine di consentire l'aggiornamento del portale di download del software ad uso dell'utente finale, gli operatori inviano, al soggetto indipendente e all'Autorità, una comunicazione recante i dati relativi a tutte le offerte di accesso ad Internet da postazione fissa, incluse le offerte naked, entro e non oltre il primo giorno di disponibilità delle stesse sul mercato.
 7. L'utente che intenda ripetere la misura usufruendo del servizio di cui al punto 1 può farlo trascorso un intervallo di tempo di almeno 30 giorni dalla data dell'ultima misura effettuata. Il valore di tale intervallo può essere ulteriormente modificato, con determina della Direzione tutela dei consumatori pubblicata sul sito web dell'Autorità e sul sito www.misurainternet.it, in base all'esperienza acquisita a valle dell'utilizzo del software e reso disponibile agli utenti nella pagina dedicata al download del software.
 8. Il soggetto indipendente realizza e mette a disposizione degli utenti finali un software, fruibile mediante browser, per la verifica istantanea della qualità della connessione dell'utente finale (speed test).

13.1 Valutazione della qualità dei servizi offerti

Al fine di valutare la qualità dei servizi offerti ai propri Clienti IRIDEOS si impegna a svolgere apposite verifiche in relazione ai parametri prestazionali individuati ed elencati al paragrafo 13. In adempimento a quanto prescritto dal Regolamento IRIDEOS comunica e pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti, 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.



ALLEGATO "A"

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI per l'anno 2024

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Obiettivo 2024	
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,10%	
		<i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>	%		
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	1%	
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	20 gg
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	60 gg
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	140 gg
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	85%
	Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	85%
			Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	30 gg
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	90 gg
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	160 gg



Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	90%
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90%
			<i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i>		0
			<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>		0
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	65 ore
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	75 ore
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	150 ore
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	85%
	Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	65 ore
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	75 ore
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	150 ore
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	85%



ALLEGATO "B"

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER) per l'anno 2024

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	50%
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%