

## **CARTA DEI SERVIZI DI VISITEL s.r.l.**

### **Premessa**

Visitel s.r.l. (di seguito Visitel), adotta la propria Carta dei servizi secondo quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" nonché dalla Delibera n.179/03/CSP emessa dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in data 24 luglio 2003, relativa alla "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art.1, comma 6, lettera b), numero 2, della L.31 luglio 1997, n. 249. alla Delibera n. 254/04/CSP del 17 dicembre 2004, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n.2, della legge 31 luglio 1997, n. 249, alla Delibera 131/06/CSP del 12 luglio 2006, in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ed alla Delibera 244/08/CSP del 12 novembre 2008, recante "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n.131/06/CSP.

Il presente documento illustra i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi degli stessi, gli strumenti di valutazione e le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei clienti.

Questa Carta regola i rapporti di Visitel con i propri Utenti, disciplinando gli obblighi della società e quelli dei fruitori autorizzati dei relativi Servizi, e deve intendersi applicabile ai servizi personali e di telefonia voce ed internet resi da Visiel ai propri Utenti. Alla Carta, si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti con i propri Utenti.

La Carta dei Servizi (di seguito, per brevità, "Carta") è vincolante per Visitel nei confronti dei clienti e sarà espressamente richiamata nei contratti con questi ultimi.

Ai sensi dell'art.2, comma 4, lett a) della Delibera 179/03/CSP, Visitel rende disponibile copia della presente Carta dei Servizi ai propri Utenti sul sito web: [www.visitel.it](http://www.visitel.it), e richiama espressamente la stessa nei contratti di fornitura di servizi sottoscritti da quest'ultimi, indicando nella documentazione di fatturazione le modalità per accedere alla Carta, incluso l'indirizzo del sito web di cui sopra.

Nei contratti con i consumatori si applica il D.lgs 6 settembre 2005, n.206, recante " Codice del Consumo", e le disposizioni di cui all' articolo 1469-bis del codice civile

Visitel sottopone all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, per brevità, "Autorità") il presente documento, affinché ne valuti la congruità ai sensi dell'art. 2, comma 4, lett. b, n. 2 della Legge 31 luglio 1997, n. 249 La Carta sarà aggiornata periodicamente, in considerazione dell'evoluzione delle tecnologie dell'organizzazione aziendale, nonché delle indicazioni fornite dai clienti.

In conformità della Delibera n.179/03/CSP del 24 luglio 2003, Visitel informerà l'Autorità e gli utenti delle successive variazioni ed integrazioni della Carta dei servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla sua applicazione.

## **Parte prima**

### **PRINCIPI**

#### **1.1 Uguaglianza ed imparzialità**

Visitel fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Visitel garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Visitel presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare l'accesso ed espletamento ottimale di servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli. In particolare, Visitel adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri operatori di comunicazioni, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l'accesso ed uso dei propri servizi di comunicazioni elettroniche.



Per gli Utenti ciechi totali, e per gli Utenti nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto cieco totale, Visitel riconosce in relazione ai servizi di accesso ad Internet da postazione fissa, - ai sensi dell'art. 4, comma 1, del regolamento allegato A) alla [delibera 514/07/CONS](#), e dell'art. 2, comma 12, lettera c, della legge 14 novembre 1995, n. 481 - la fruizione di 90 (novanta) ore mensili gratuite di navigazione Internet, a prescindere dalla tecnica e dalla velocità di connessione prescelte dal richiedente, sia in tutte le proprie offerte a consumo, sia tramite una riduzione del 50% del canone mensile nelle offerte flat di sola navigazione in Internet o della parte di canone relativa alla navigazione in Internet qualora nell'offerta siano compresi altri servizi. In ogni caso, il primo cambio di piano tariffario richiestodall'Utente sarà gratuito.

Visitel, per quanto nelle proprie facoltà, previa Autorizzazione del Garante per la protezione dei dati personali al trattamento dei dati sensibili e consenso del soggetto interessato, si impegna a svolgere ogni attività volta ad eliminare eventuali barriere all'accesso ai servizi di comunicazione da parte di ogni interessato, dando la priorità di attivazione ai soggetti portatori di handicap ed agli anziani e fornendo servizi di assistenza adeguati. Ogni segnalazione al riguardo potrà essere comunicata direttamente all'atto di sottoscrizione del contratto o, successivamente, scrivendo al seguente numero di fax o indirizzo e-mail riportando i dati della richiesta ordinaria: 0375 823 11 , info@visitel.it . Visitel prende in particolare cura le proposte e suggerimenti di adeguamento ed ottimizzazioni di servizi avanzate dalle associazioni di categoria , anche di clienti appartenenti a classi socialmente più deboli. Tali segnalazioni possono essere inviate all'indirizzo e-mail: info@visitel.it o al numero di fax: 0375 823 11.

L'attività di Visitel si uniforma a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo Visitel interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici del settore.

### **1.2 Continuità**

Visitel si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

Visitel dichiara di offrire i propri servizi di telecomunicazioni per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori.

In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzione complete del servizio, Visitel si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie.

In caso fosse necessario un intervento presso la sede dell'abbonato, Visitel si impegna a concordare la data e l'orario, e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, Visitel adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

### **1.3 Partecipazione**

Ciascun cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Le segnalazioni e le proposte dei clienti sono adeguatamente considerati da Visitel.

Visitel acquisisce periodicamente la valutazione dei clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i clienti stessi.

### **1.4 Cortesia**

Visitel impronta i suoi rapporti con i clienti al rispetto ed alla cortesia ed agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Gli operatori Visitel sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i clienti.

### **1.5 Efficacia ed Efficienza**

Visitel persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.



### **1.6 Diritto di scelta – Recesso – Codice di Migrazione**

Visitel, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

In particolare, il Cliente potrà accedere al Servizio ritirando i moduli e le condizioni generali di contratto presso i punti vendita o scaricandoli dal sito della società [www.visitel.it](http://www.visitel.it) ed inviandoli alla medesima via fax.

Visitel rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. Visitel si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

Visitel informerà i clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica, utilizzo e cancellazione dei dati personali, nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS, n. 180/02/CONS, [n. 83/05/CIR](#), e n. 18/06/CIR.

Ai sensi della Legge n. 40/2007, il Cliente è libero di recedere dal contratto o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, in ogni momento, dando un preavviso di almeno 30 giorni, inviando una disdetta scritta, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, senza corrispondere alcuna penale, salva gli importi giustificati dai costi sostenuti dall'operatore.

Visitel riconosce altresì il diritto di scelta dell'Utente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008 ed alla Delibera 274/07/CONS, ed alla Delibera n. 52/09/CIR Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del Codice Segreto.

### **1.7 Trasparenza delle transazioni telefoniche.**

Visitel si obbliga a rendere trasparente le eventuali transazioni telefoniche concluse dalla clientela attraverso l'indicazione del numero dell'operatore, nel rispetto del diritto alla riservatezza dei dati personali e della transazione/reclamo, ai sensi del D.L.gs 6 Settembre 2005, n. 206 (artt. da 50 a 58) e della Delibera 664/06/CONS.

### **1.8 Servizi gratuiti ed offerte promozionali**

Visitel assicura alla propria clientela un'accurata informazione riguardo ai vantaggi, svantaggi e possibili cautele della politica di fornitura di servizi gratuiti ed offerte promozionali senza una specifica richiesta e garantisce il diritto di rifiutare i messaggi promozionali.

### **1.9 Sicurezza delle reti**

Visitel si impegna ad adottare tutte le misure di sicurezza al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità delle reti e delle comunicazioni.

### **1.10 Informazione degli utenti**

Nel rispetto del diritto riconosciuto agli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi, Visitel si impegna a diffondere qualsiasi informazione secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie più deboli. Il cliente Visitel ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di Visitel, contattando il responsabile del trattamento dei dati.

Visitel adotta ogni criterio di massima trasparenza nei confronti dei propri clienti. L'utente può in ogni momento ottenere le specifiche, dettagli ed informazioni relative ai servizi Visitel accedendo al sito: [www.visitel.it](http://www.visitel.it) ovvero chiamando al numero: 0375-833-700.

Visitel si impegna a: 1) presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali omissis e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.; 2) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite; 3) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari; 4) informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli



strumenti di ricorso avverso di esse; 5) attivare in maniera automatica agli abbonati che entro il 31 dicembre 2009 non abbiano comunicato alcuna diversa opzione ai sensi dell'art. 1, comma 1, lettere l) ed m) dell'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS, lo sbarramento selettivo delle chiamate in uscita di cui all'art. 1, comma 1, lettera n), dell'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS (blocco permanente di chiamata) con decorrenza dal 1° gennaio 2010; in particolare, gli utenti possono comunicare la diversa opzione a Visitel con specifica richiesta scritta che potrà essere inviata ai seguenti recapiti: P.zza Veronesi 7 – 46019 Viadana (Mn), fax: 0375 823 11 con allegata fotocopia del documento d'identità;

Visitel si impegna a denunciare alle Autorità competenti le eventuali violazioni e/o illeciti commessi a danno dei minori per mezzo delle reti di comunicazione elettronica, di cui sia venuta a conoscenza nell'esercizio della propria attività. Compatibilmente con le tecniche in uso, Visitel, qualora espanda il proprio mercato nella fornitura dei servizi Internet, si impegna a combattere le forme invasive di pubblicità (spamming) in Rete, e ad approntare ogni migliore soluzione volta ad inibire l'accesso non richiesto a siti vietati ai minori, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori; 6) informare gli Utenti, con cadenza annuale a mezzo di comunicato inserito nella documentazione di fatturazione, del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS, n. 180/02/CONS, [n. 83/05/CIR](#), e n. 18/06/CIR; 7) specificare, nel particolare caso in cui si intenda addivenire a contratti di erogazione di servizi prepagati, le condizioni dei rapporti ed, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale, anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero; 8) a garantire a ciascun utente il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di Visitel a mezzo richiesta scritta da inoltrarsi all'attenzione del responsabile del trattamento dati presso la sede di Visitel, nonché a garantire al Cliente l'esercizio dei diritti a lui conferiti dal Decreto legislativo 196/03.

### 1.11 Comunicazioni al pubblico

Visitel comunica ai clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, in ottemperanza alle linee guida della delibera n. 417/01/CONS e successive modificazioni, le informazioni relative:

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari;
- alle variazioni delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di applicazione;
- ai mutamenti normativi che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche;
- ai listini applicati all'estensione territoriale e temporale del servizio.

## Parte seconda

### SERVIZI, PARAMETRI DI QUALITA' E STRUMENTI DI VALUTAZIONE

#### 2.1 Servizi

Visitel offre, direttamente o a mezzo di operatori terzi, il Servizio di telefonia vocale al pubblico, per il traffico urbano, interurbano e internazionale, a cui qualsiasi utente della rete pubblica fissa può accedere mediante la funzione di "easy access", digitando i codici di carrier selection prima del prefisso telefonico dell'utente chiamato. Il medesimo servizio viene altresì offerto, direttamente o a mezzo di operatori terzi, mediante la funzione di "equal access", che consente di pre-selezionare in modo permanente l'accesso al Servizio fornito da Visitel.

Visitel offre, direttamente o a mezzo di operatori terzi, anche i seguenti servizi supplementari:

- funzionamento in DTMF (dual tone multifrequency);
- selezione diretta (DDI – direct dialling in);



**VISIENERGIA**  
Energia Elettrica



**VISITEL**  
Telefonia Fissa



**VISIWEB**  
Creazione Siti Web



**VISITECH**  
Assistenza Hardware

- rinvio automatico di chiamata;
- identificazione della linea chiamante.
- accesso ad Internet in dial UP

Non appena tecnicamente possibile e in dipendenza degli accordi che Visitel andrà a stipulare con altri organismi di telecomunicazioni, gli utenti verranno tempestivamente informati sulla fornitura di ulteriori servizi supplementari.

## 2.2 Schema di contratto

Visitel adotta uno schema contrattuale nel quale indica:

1. la descrizione del servizio da fornire;
2. le condizioni, tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità al pubblico, che specificano:
  - il dettaglio dei prezzi nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute tutte le informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione;
  - il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
  - la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto
  - i tipi di servizio di manutenzione offerti;
  - gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente;
  - una sintesi della procedura da seguire per i reclami;
  - una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie, rispondente a quanto previsto dalla Delibera n. 173/07/CONS recante il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e Utenti.

Ai sensi dell'art. 7, comma 2 della Delibera 244/08/CSP, Visitel inserisce nel contratto relativo alla fornitura dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa:

- una comunicazione di dove reperire le informazioni riguardanti gli obiettivi e i risultati della qualità di servizio relativa agli indicatori di cui alla delibera n. 131/06/CIR e a quelli della delibera 244/08/CSP;
- una comunicazione di dove reperire le informazioni riguardanti le caratteristiche delle prestazioni fornite nell'ambito di ciascuna offerta di base, e la velocità di trasmissione dati e specificamente la banda minima di downloading, in caso di abbonamento con banda nominale superiore a 128 kbit/s.;
- una comunicazione relativa alle caratteristiche peculiari dell'offerta relativamente alla qualità del servizio di accesso, includendo almeno le informazioni relative alle misure di velocità di trasmissione dati (banda minima di *uploading* e di *downloading*); velocità di trasmissione dati (banda massima di *uploading* e di *downloading*); tasso di insuccesso nella trasmissione dati di *uploading* e di *downloading*; ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (valore medio); tasso di perdita dei pacchetti;
- la tecnologia utilizzata all'accesso (ad es. *Dial-up* POTS, *Dial-up* ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, *Wireless*, quali 2G/3G, WiFi, satellitare) e le caratteristiche minime che il sistema di accesso dell'Utente deve possedere al fine della integrale e corretta esecuzione del contratto di accesso a Internet

## 2. Attivazione e Disattivazione del Servizio

Visitel si impegna ad attivare il servizio di telefonia vocale, fissa e di accesso ad internet, nel più breve tempo possibile. Qualora in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, per cause imputabili a terzi e/o ai clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il cliente, non sia possibile una pronta attivazione, Visitel concorderà con il cliente tempi e modalità di attivazione.

In caso di scioglimento del contratto, Visitel si impegna a disattivare il servizio di telefonia vocale, ed internet entro e non oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla comunicazione dell'avvenuto scioglimento del contratto.

Se per qualsiasi ragione tecnica o ad essa non imputabile (comprese circostanze riferibili ai Clienti o operatori di cui Visitel si serve per l'erogazione dei servizi), non fosse possibile rispettare questa scadenza, sarà cura di Visitel indicare al proprio Cliente una data di attivazione che sarà la più ravvicinata possibile.

In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi dovrà avvenire nel rispetto delle disposizioni del D.lgs. 6 Settembre 2005, n. 206 e della 664/06/CONS.

In caso di attivazione di offerte gratuite, Visitel si obbliga ad indicare se tali offerte modificano il servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'Utente o lasciano all'Utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa. La previa ordinazione sarà comunque obbligatoria quando l'offerta è o diventa a titolo oneroso. Ove il ritardo rispetto ai



tempi previsti per l'attivazione dei servizi di cui sopra sia direttamente imputabile a Visitel, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti da questa Carta, in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n.179/03/CSP.

#### 2.4 Trasparenza delle condizioni economiche

Visitel è impegnata a formulare condizioni economiche trasparenti, in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del traffico telefonico fornito alla propria clientela, nel rispetto della regolamentazione di settore.

Al fine di consentire ai propri Utenti - rappresentati in prevalenza da aziende ed enti pubblici in qualità di azienda c.d. "multi utility" - un adeguato confronto tra le offerte sul mercato, Visitel è impegnata ad assicurare che gli Utenti abbiano accesso a informazioni semplici e sintetiche con riferimento ai servizi erogati.

#### 2.5 Consumi e Misure a tutela dell'utenza

Visitel si impegna a fornire agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spese, almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto.

In particolare, l'Utente, accedendo alla pagina web [www.visitel.it](http://www.visitel.it), nell'apposita sezione, potrà, digitando la password e log-in assegnate, verificare il livello dei consumi su base giornaliera. I dati di fatturazione dettagliati, comprensivi di costo e durata di ogni singola chiamata, saranno riportati a fine mese in tutte le fatture inviate da Visitel.

Visitel si avvarrà della facoltà di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare, per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione.

Visitel tutela, altresì, il diritto degli Utenti alla comprensione delle condizioni economiche dei servizi della telefonia fissa e mobile ed il diritto di scelta degli stessi tra le diverse offerte presenti sul mercato, in attuazione dell'articolo 71 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

Visitel, ai sensi della Delibera n. 126/07/CONS, al fine di facilitare l'esercizio consapevole della facoltà di scelta tra le diverse offerte sul mercato, riconosce il diritto dei propri consumatori di conoscere gratuitamente:

- il piano tariffario e tutte le altre condizioni economiche loro applicate in forza del contratto in vigore;
- il proprio profilo di consumo telefonico;

Con riferimento al piano tariffario, Visitel inserisce nella documentazione di fatturazione di ciascun abbonato il piano tariffario applicato con ogni bolletta. Una volta l'anno comunica la generalità delle condizioni economiche inerenti al contratto in corso. In caso di servizi prepagati, Visitel riconosce che il titolare della linea ha diritto all'informazione sul piano tariffario mediante accesso interattivo alla rete.

In relazione al profilo di consumo, Visitel fornisce con cadenza bimestrale il numero totale delle chiamate e dei minuti delle singole voci di traffico (voce e dati) secondo la ripartizione prevista dalla documentazione di fatturazione, nonché la durata media e la durata totale delle chiamate effettuate. In caso di servizi prepagati, Visitel riconosce al titolare il diritto di conoscere le medesime informazioni inerenti al profilo di consumo, mediante accesso riservato che dovrà essere garantito da almeno due delle seguenti modalità:

- messaggio informativo attraverso il numero telefonico di assistenza clienti o altro numero gratuito;
- pagina consultabile nel sito web dell'operatore;
- via SMS gratuito, digitando un codice;

Nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, Visitel informa il cliente, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta.

#### 2.6 Irregolare funzionamento del servizio

Visitel si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il primo giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività.

Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, Visitel provvede ad informare i clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune indicazioni di comportamento dando la precedenza agli utenti socialmente deboli.



Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria la interruzione della fornitura del servizio, i clienti interessati dalla sospensione vengono informati con almeno 24 ore di anticipo, mediante annunci sui quotidiani locali e, qualora necessario, con affissioni o mediante altri strumenti di informazione.

Nel caso in cui Visitel non osservi i predetti termini, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti da questa carta. Visitel si impegna, in caso di irregolarità funzionali del servizio dovute a malfunzionamenti della rete, ad attivarsi immediatamente, anche nei confronti di operatori terzi, affinché vengano prontamente eliminate, fatta salva la responsabilità di questi ultimi con riferimento alle irregolarità riscontrate sulla loro rete.

## **2.7 Recesso in caso di modifica delle condizioni contrattuali**

Gli Utenti hanno diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali.

Visitel si impegnerà ad informare gli abbonati, con preavviso di 30 giorni, di eventuali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. In ogni caso il recesso da parte del cliente dovrà essere comunicato per iscritto, mediante raccomandata a/R a Visitel, all'indirizzo della sede operativa.

## **2.8 Documentazione di fatturazione**

Visitel si impegna ad indicare, oltre a quanto previsto nella delibera n. 78/02/CONS:

- le modalità di pagamento, anche per via telematica, e di ricorso;
- qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali anticipi, rate, etc. e disattivazioni;
- il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni;
- nella prima fatturazione utile, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori di qualità del servizio e i risultati raggiunti.

## **2.9 Fatturazione del servizio ed invio della fattura e modalità di pagamento**

La bolletta telefonica costituisce fattura e Visitel la invierà al Cliente con almeno 15 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti. Il pagamento entro i termini di scadenza, con le modalità indicate, libera immediatamente l'utente dai suoi obblighi.

Eventuali ritardi nella comunicazione a Visitel dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non saranno imputati all'abbonato.

La fatturazione (disponibile in formato cartaceo o in formato elettronico) è effettuata di norma su base mensile anticipata per i servizi a canone e posticipata per i servizi a consumo, altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente.

La fattura comprende le seguenti informazioni: 1) Dati dell'Utente; 2) Modalità di pagamento; 3) Servizi attivi; 4) Costo per tipo di servizio; 5) Minuti totali per tipo di direttrice (urbane, nazionali, cellulari, internazionali, connessione internet dial-up); 6) Totale fatturato; 7) Data di emissione e di scadenza; 8) Eventuali note informative di servizio o offerte promozionali; 9) Eventuali allegati per integrazioni contrattuali o promozione di nuovi servizi.

Il dettaglio delle chiamate effettuate (data/ora chiamata, numero del chiamato, durata e importo della chiamata, al lordo degli sconti) con l'oscuramento delle ultime tre cifre, ai sensi dell'art.124 del Dlgs 30 giugno 2003, n.196, recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" è disponibile sul sito internet [www.visitel.it](http://www.visitel.it), nella propria area ad accesso riservato; se si desidera il dettaglio su formato cartaceo si dovrà effettuare esplicita richiesta al Servizio Clienti tramite i punti di contatto espressi nella presente Carta dei Servizi. Visitel si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti e aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia. Visitel accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su conti correnti bancari e postali, addebiti su carte di credito, bollettini postali o bancomat (quest'ultimo non appena tecnicamente possibile). Visitel si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Visitel comunicherà alla Clientela le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto. Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili al Cliente.

Il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto.



## 2.10 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti

Visitel calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. Visitel provvede, a richiesta scritta del Cliente e secondo la vigente normativa in materia di tutela della privacy, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione dovrà contenere i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, località durata, costo della conversazione e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti. Eventuali modalità di documentazione diverse da quella di base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

## 2.11 Informazioni al Pubblico

Visitel comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative:

- Al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari;
- Alle modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- Alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- Agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- Ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- Ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche;
- Ai listini applicati all'estensione territoriale e temporale del servizio.

## 2.12 Inadempimenti o ritardato adempimento.

Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento ai pagamenti, Visitel chiederà all'abbonato il pagamento di una somma di denaro a titolo di interessi non superiore ai tassi usurari di cui all'art. 2, comma 4 della L.27 marzo 1996, n.108, e successive modifiche ed integrazioni, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche.

## 2.13 Depositi Cauzionali o Anticipi Conversazione

Visitel adotterà modalità automatiche per la restituzione di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazione. Entro 180 giorni dalla cessazione del rapporto, Visitel provvederà a restituire tali depositi o anticipi maggiorati di interessi, o di un indennizzo in misura almeno equivalente agli importi previsti contrattualmente per i casi di inadempimento da parte dell'Utente.

## 2.14 Attivazione di contratti non richiesti dall'Utente

Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli Utenti, Visitel non pretenderà da questi alcuna prestazione corrispettiva, in caso di attivazione o disattivazione di linee o contratti o forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvederà, a sua cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti, o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti del ripristino delle precedente configurazione, saranno a carico di Visitel, che ha disposto l'attivazione o la disattivazione delle prestazioni non richieste dall'Utente.

## 2.15 Parametri di qualità

Allo scopo di migliorare la fornitura del servizio, ciascun Utente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti inviando un fax o scrivendo alla sede legale della società all'attenzione dell'ufficio di Customer Care o telefonando al numero: 0375 833.700. Visitel si impegna a valutare le proposte ricevute ed a darne riscontro entro il termine di 30 giorni dal ricevimento.

Visitel considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Visitel garantisce che i servizi di telefonia vocale e di accesso ad internet, siano forniti nel rispetto della disposizioni regolamentari applicabili

Visitel si obbliga a valutare la qualità dei servizi offerti che verranno verificati secondo le definizioni e i metodi di misura conformi agli standard di cui all'all. VII del D.P.R. n. 77/2001, ovvero ETSI ETR138 (ad eccezione di quelli relativi all'accuratezza della fatturazione per la quale non sono stati ancora definiti a livello comunitario) oppure ETSI EG 201 769-1 come specificati nella direttiva CE 22/2002.



Visitel, con riferimento ai servizi di telefonia vocale fissa, e di accesso ad internet da postazione fissa, ai fini di quanto disposto dall'art. 72 del Codice delle comunicazioni elettroniche:

- utilizza gli indicatori di qualità prescritti dalle delibere 254/04/CSP e della Delibera 131/06/CSP, come modificata dalla Delibera 244/08/CSP ;
- invia all'Autorità per le garanzie delle comunicazioni, per ogni periodo di misurazione, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti, secondo il modello elettronico messo a disposizione del sito web dell'Autorità. Per le rilevazioni annuali il resoconto è inviato insieme con la relazione di cui all'art. 10 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi; per le relazioni semestrali i resoconti sono inviati entro tre mesi dal termine del semestre cui si riferiscono;
- pubblica nel proprio sito web, entro i termini di cui sopra, i resoconti semestrali ed annuali, inviati all'Autorità, e comunicano all'autorità gli indirizzi delle relative pagine web;
- invia all'Autorità, insieme con il primo resoconto semestrale, le informazioni riguardo alle prestazioni di base offerte con il servizio di telefonia fissa, mobile e di accesso ad internet, secondo lo specifico modello previsto dalla delibera di riferimento;
- invia all'Autorità a richiesta, una descrizione delle procedure e degli scenari utilizzati per effettuare le misurazioni, i formati e la durata di base di dati, nonchè i riferimenti aggiornati del punto di contatto per eventuali ulteriori informazioni.

Visitel, ai fini di quanto disposto dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP:

- utilizza gli indicatori di qualità prescritti dalle Delibere 254/04/CSP, e della Delibera 131/06/CSP;
- pubblica sul proprio sito web la relazione annuale contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per gli indicatori, ed i relativi ed effettivi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento, contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio, oppure, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento;
- invia contestualmente detta relazione all'Autorità, indicando l'indirizzo di pagina web in cui la relazione è disponibile;
- comunica agli abbonati nella prima documentazione di fatturazione utile, ove prevista, o mediante messaggio di posta elettronica dell'abbonato, ove noto, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori generali e specifico di qualità dei servizi forniti ed i risultati raggiunti, ovvero il link alla pagina del proprio sito web dove sono reperibili tali informazioni;
- In relazione al solo servizio mobile, pubblica le notizie di cui alla relazione annuale contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per gli indicatori, ed i relativi ed effettivi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento, su almeno due quotidiani a tiratura nazionale a beneficio degli Utenti finali.

Per quanto di propria competenza in relazione ai servizi di telefonia vocale fissa, Visitel adotta gli indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n 254/04/CSP e di seguito riportati:

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (Allegato 1, Delibera n.254/04/CSP);
- tasso di malfunzionamento per linea (Allegato 2, Delibera n.254/04/CSP)
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3, Delibera n.254/04/CSP)
- tempo di risposta dei servizi tramite operatore (Allegato 6, Delibera n.254/04/CSP)
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (Allegato 7, Delibera n.254/04/CSP)
- tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi (Allegato 8, Delibera n.254/04/CSP)
- fatture contestate (Allegato 10, Delibera n.254/04/CSP)
- accuratezza della fatturazione (Allegato 11, Delibera n.254/04/CSP)
- tempo di fornitura della carrier pre-selection. (Allegato 12, Delibera n.254/04/CSP).

In relazione ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa, Visitel adotta gli indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n 244/08/CSP e di seguito riportati:



- indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (Allegato 1, Delibera n.244/08/CSP);
- velocità di trasmissione dei dati (Allegato 2, Delibera n.244/08/CSP);
- tasso di insuccesso nella trasmissione dati (Allegato 3, Delibera n.244/08/CSP);
- ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (Allegato 4, Delibera n.244/08/CSP);
- tasso di perdita dei pacchetti (Allegato 5, Delibera n.244/08/CSP);
- prestazioni fornite con l'offerta di base (Allegato 6, Delibera n.244/08/CSP);

Visitel fissa entro il 31 dicembre di ogni anno gli obiettivi per gli indicatori di qualità sopra riportati e relativi all'anno successivo. Tali obiettivi, aggiornati annualmente, sono riportati nell'allegato 1 alla presente Carta dei Servizi, costituendone parte integrante in tutte le forme di pubblicazione adottate per quest'ultima.

### **Parte terza** **La Tutela**

#### **3.1 Rapporto tra Visitel ed i Clienti**

Visitel ha cura di limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai Clienti e fornisce gli opportuni chiarimenti su di essi.

Adotta formulari, uniformi, e provvede all'adozione di procedure semplificate ed informatizzate delle forme di pagamento delle prestazioni.

Visitel assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità.

Visitel predispone le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei Clienti.

Visitel fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì esclusi i festivi, al quale il Cliente può segnalare i disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti da Visitel ed agli addebiti relativi all'ultima fattura, nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio.

#### **3.2 Le risposte alle domande dei Clienti via posta elettronica**

Visitel mantiene i contatti con i Clienti attraverso diverse modalità: chiamata telefonica, e-mail, fax e lettera. Per tutte le richieste arrivate attraverso posta elettronica sui propri indirizzi elettronici Visitel garantisce una risposta entro 48 ore. La risposta potrà essere fornita tramite e-mail, contatto telefonico, sms o fax. In caso contrario il Cliente ha diritto ad un indennizzo. Per garantire la riservatezza del Cliente e contemporaneamente avere la certezza della sua identità, verranno utilizzate modalità univoche di identificazione che saranno comunicate al momento della sottoscrizione del contratto. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da Visitel in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

#### **3.3 Informazioni ai Clienti**

In caso di guasti o segnalazione di disservizi sui servizi, Visitel assicura l'interfacciamento con le funzioni tecniche di assistenza di operatori di rete eventualmente utilizzati per la trasmissione dei segnali di comunicazioni. I Clienti sono informati, attraverso una pluralità di mezzi ed in modo chiaro, esaustivo e tempestivo, delle notizie riguardanti:

- il presente documento e le sue modifiche tramite appositi avvisi ed opuscoli;
- le modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'erogazione dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- le modifiche normative che possono incidere sulla fornitura dei Servizi;
- gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard di qualità dei Servizi;
- ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura dei Servizi.

#### **3.4 Reclami**

Gli Utenti hanno diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami o segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare aventi ad oggetto gli importi addebitati in fattura, malfunzionamenti o



inefficienze del servizio, l'inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi, nonché dei livelli di qualità in esse stabilite.

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché di quanto sancito dalla direttiva sui principi sulla fornitura dei Servizi pubblici:

- per telefono contattando numero 0375 833.700,
- via e-mail all'indirizzo info@pec.visitel.it
- lettera raccomandata A/R inviata all'indirizzo Piazza Veronesi 7 – 46019 Viadana (MN),
- a mezzo fax al n. 0375 82.311

Visitel indicherà nella documentazione di fatturazione inviata all'Utente il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio responsabile cui poter presentare reclami e segnalazioni.

In caso di servizi prepagati la possibilità di accedere alla medesima informazione è assicurata all'Utente in forma scritta all'atto di adesione al servizio.

Visitel si impegna ad assicurare agli Utenti la tracciabilità, o almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati dando riscontro al cliente circa il numero di protocollo ad essi assegnato e le modalità di archiviazione e trattamento tramite comunicazione telefonica o, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica in considerazione dei recapiti indicati dal medesimo Utente.

Visitel sospende fino alla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo l'applicazione dell'indennità di mora. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato da Visitel, il cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura.

Il termine per la definizione dei reclami non può essere superiore a 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Visitel comunica all'Utente l'esito del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, il Cliente verrà informato sullo stato di avanzamento dell'indagine e sui tempi necessari per la risposta. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da Visitel in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

In caso di accoglimento del reclamo, Visitel provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal cliente, operando in compensazione nella successiva fattura, salvo non si renda necessaria la liquidazione mediante assegno. Nel caso in cui Visitel non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto al pagamento dell'indennizzo previsto nella presente Carta.

In caso di rigetto, Visitel comunicherà la risposta in esito al reclamo in forma scritta, adeguatamente motivata, indicando gli accertamenti compiuti.

Qualora il reclamo non sia stato accettato ed il cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata va pagata entro la data comunicata da Visitel tramite la lettera di definizione del reclamo. Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato su una successiva fattura. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Visitel informerà il cliente dei tempi necessari per la risposta..

Per le controversie individuate con i provvedimenti di attuazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione.

La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza.

### 3.5 Sospensione del servizio

Ai sensi dell' articolo 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/Cons e dell'Allegato n.4, Parte A, del Codice delle comunicazioni, nel caso di mancato pagamento della fattura - salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile - Visitel, previa comunicazione scritta inviata al Cliente, con un anticipo di sette (7) giorni lavorativi, mediante lettera raccomandata A/R, potrà disporre la sospensione del servizio interessato. Ai fini del presente articolo, non si intenderà come mancato pagamento, il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'Utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di tentativo obbligatorio di conciliazione. Il ritardato o mancato pagamento non si intenderà come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi.



Si considera ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici (15) giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura. In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, nonché decorsi 15 giorni dalla sospensione, qualora il Cliente non abbia saldato il suo debito, Visitel potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

Visitel potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori. Visitel potrà, altresì, sospendere il servizio, anche senza preavviso dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

### **3.6. Procedura di conciliazione**

Visitel si impegna a comunicare al Cliente che in caso di controversia, relativamente alla violazione di un proprio diritto o interesse protetto dal contratto o dalle norme in materia di comunicazioni elettroniche attribuite alla competenza dell'Autorità, prima di agire in giudizio, è tenuto a promuovere un tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom competente per territorio, in conformità del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e Utenti" (Delibera n. 173/07/CONS e successive modificazioni).

In particolare, per determinare la competenza territoriale, si ha riguardo, in caso di reti telefoniche fisse, al luogo in cui è ubicata l'utenza telefonica.

Nell'istanza presentata al Corecom devono essere indicati, a pena di inammissibilità: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'Utente, il numero dell'utenza telefonica, la denominazione e la sede dell'organismo di comunicazioni elettroniche.

Nell'istanza devono essere sinteticamente indicati i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti e comunicati i precedenti tentativi di composizione della controversia.

L'istanza è sottoscritta dall'Utente o, in caso di persone giuridiche, dal rappresentante legale o da persona munita di procura speciale conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata, ed è consegnata a mano contro rilascio di ricevuta ovvero inviata a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o telefax.

L'istanza può essere inoltrata compilando il formulario disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

In pendenza della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione, la sospensione del servizio si riferirà al solo servizio interessato dal mancato pagamento e, comunque, sarà garantita la fornitura del servizio universale di comunicazioni elettroniche, che potrà sospendersi in caso di frode o insolvenza abituale.

L'Utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, o nel corso della relativa procedura, può chiedere al Dipartimento l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di comunicazioni elettroniche sino al termine della procedura conciliativa.

A pena di inammissibilità, la richiesta dell'Utente deve contenere le informazioni indicate dall'art. 7 della Delibera n. 173/07/CONS recante il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione, ed essere corredata da copia dell'istanza di conciliazione depositata.

### **3.7 Denuncia di Frode**

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete, presentata dall'Utente 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 della controversia.

In caso di frode accertata, Visitel rimborserà i pagamenti già effettuati non imputabili all'Utente.

Tuttavia, se Visitel dimostra che non vi è stata frode, i pagamenti, temporaneamente sospesi, saranno addebitati all'Utente.

### **3.8 Rimborsi ed Indennizzi**

Nei casi di mancato rispetto da parte di Visitel dei principi, obblighi ed impegni sanciti da questa Carta, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio e ai volumi di traffico sviluppati, come da tabella, sempre che la richiesta di indennizzo venga inoltrata entro 90 giorni dal verificarsi dell'evento contestato:



Tab. 1. - Indennizzi previsti nel caso di mancato rispetto degli impegni presi da Visitel.-

PARAMETRO	INDENNIZZO
Attivazione del servizio	6.00 € per ogni giorno di ritardo con un massimo di 60.00 €
Irregolare funzionamento del servizio	E' forfettario di 10.00 €
Reclami riguardanti gli importi addebitati	6.00 € per ogni giorno di ritardo con un Massimo di 80.000€
Gestione risposta via posta elettronica e reclami	6.00 € per ogni giorno di ritardo con un massimo di 60.00 € per anno

Resta salvo il diritto del Cliente ad essere risarcito per l'eventuale maggior danno subito. Visitel accrediterà la somma dovuta, a scelta del cliente, mediante uno sconto cortesia o un bonifico bancario o una ricarica erogata da Visitel direttamente sul numero del cliente (di pari importo, comprensivo di Iva) di traffico telefonico in caso si tratti di un contratto prepagato.

Qualora i disagi siano automaticamente rilevati dai sistemi informatici di Visitel, la Società corrisponderà al Cliente l'ammontare dell'indennizzo esclusivamente tramite bonifico bancario. Se il disservizio viene rilevato in seguito ad una segnalazione del Cliente valgono le regole sopra menzionate.

### 3.9 La Tutela dei dati personali

La privacy del Cliente è rigorosamente rispettata grazie all'osservanza delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali, richiesti per poter utilizzare i Servizi. Tali dati sono trattati secondo principi di liceità, correttezza e pertinenza in modo da tutelare la riservatezza e i diritti del Cliente. I ruoli e responsabilità dei Responsabili della tenuta dei dati e/o Incaricati sono indicati nei contratti sottoscritti dal Cliente.

In tal senso, Visitel informa l'Utente che è il titolare del trattamento dei dati personali forniti dal Cliente, ai sensi e per gli effetti dell'art.13 del Decreto legislativo 196/03, e che i predetti dati personali saranno trattati, con l'ausilio di archivi cartacei e di strumenti informatici e telematici idonei a garantirne la massima sicurezza e riservatezza, al fine esclusivo di fornire il Servizio. Tali dati personali potranno essere comunicati da Visitel esclusivamente a: forze di polizia, forze armate ed altre amministrazioni pubbliche, per l'adempimento di obblighi previsti dalla legge (in specie, in materia fiscale), da regolamenti o dalla normativa comunitaria, nel quale caso l'art.24 del Decreto legislativo 196/03, non richiede il consenso alla comunicazione; società di recupero dei crediti; consulenti dell'Azienda incaricati dello svolgimento di attività legali e/o fiscali; fornitori dell'Azienda; società collegate e/o controllate dall'Azienda, nonché società, consorzi e/o altre entità giuridiche nelle quali l'Azienda partecipi in qualità di socio; e non saranno diffusi. Il Cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti di cui all'art.7 del Decreto legislativo 196/03 contattando Visitel al numero 0375 833.700. Il Cliente potrà ottenere conferma dell'esistenza dei propri dati personali, l'indicazione della logica e della finalità del trattamento, il loro aggiornamento, modifica, rettifica o integrazione, ed esercitare eventuali opposizioni al trattamento. Visitel non sarà in alcun modo responsabile del trattamento dei dati di terzi posto in essere dal Cliente attraverso il Servizio.

### 3.10 Elenchi telefonici

Il Cliente ha diritto di scelta di essere inserito o meno in elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di richiedere l'inserimento gratuito in elenco telefonico generale, cartaceo e/o elettronico, disciplinato dalle Delibera 36/02/CONS e Delibera 180/02/CONS. Al Cliente è riservata la facoltà di inserire i propri dati strettamente necessari all'identificazione, manifestando il proprio consenso con le modalità previste dalla normativa sul trattamento dei dati personali. Il Cliente verrà informato delle modalità d'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi.

### 3.11 La proprietà intellettuale e industriale

Le attività di Visitel riguardanti l'offerta al pubblico di Servizi sono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale e industriale.



### 3.12 I diritti di Visitel

Visitel si riserva in qualsiasi momento il diritto di inibire temporaneamente o definitivamente l'accesso dei propri Clienti a quei Servizi per i quali, a suo giudizio, si sia verificato: a) un utilizzo improprio; b) la violazione di quanto specificamente evidenziato nella presente Carta; c) un atto fraudolento, illegale, o comunque dannoso per la società. Di queste decisioni Visitel fornirà comunicazione agli altri soggetti, alla Clientela e alle Autorità. Le modalità di fruizione dei servizi Visitel sono indicate nelle Condizioni Generali di Contratto. I Servizi Visitel possono essere utilizzati dal Cliente esclusivamente a titolo personale e privato. I Servizi Visitel non possono essere utilizzati dal Cliente a scopo di lucro, anche indiretto.

### 3.14 Obiettivi di Qualità

Ai sensi dell'art. 10, lett.a) della delibera 179/03/CSP, fissa i relativi gli obiettivi di qualità per ciascun anno solare, in riferimento ai servizi di telefonia vocale, mobili e personali, e di accesso ad internet da postazione fissa.

In conformità alla Delibera n. **254/04/CSP**, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2010.

**Tabella**

Indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n.254/04/CSP adottati da Visitel per l'anno 2010

OPERATORE:		Visitel SRL										
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:		01/01/2009 > 30/06/2009										
DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE	INDICAZIONI OBBLIGATORIE										
		a) (servizio diretto con proprie strutture)		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)		Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì		Orario per prendere gli ordini il sabato		Orario per prendere gli ordini la domenica		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%]	inizi o	fine	inizi o	fine	inizi o	fine	
		N.A.				M		M		M		
		T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** [%]	inizi o	fine	inizi o	fine	inizi o	fine	
		30	40	90	98	M	9.00 13.00	M	8.00 14.00	M	8.00 14.00	
						P	14.00 18.00	P	14.00 20.00	P	14.00 20.00	
NOTE												



2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]														
			N.A.														
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]														
			10														
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]										
			1,5				Si										
NOTE																	
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 ***** [misura in ore]		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ***** [misura in ore]		T3 = Tempo di riparazione contrattualmente e previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]		Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** [%]		Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì		Orario per prendere gli ordini il sabato		Orario per prendere gli ordini la domenica		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			N.A.														
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 ***** [misura in ore]		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ***** [misura in ore]		T3 = Tempo di riparazione contrattualmente e previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]		Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** [%]		Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì		Orario per prendere gli ordini il sabato		Orario per prendere gli ordini la domenica		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			72	120	240	70											
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 ***** [misura in ore]		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ***** [misura in ore]		T3 = Tempo di riparazione contrattualmente e previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]		Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** [%]		Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì		Orario per prendere gli ordini il sabato		Orario per prendere gli ordini la domenica		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			240	360	240	70											



		NOTE							
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata
		c) (servizio indiretto)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata
		NOTE							
5 - Tempo di instaurazione della chiamata	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ ***** [misura in secondi]			Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ ***** [misura in secondi]			Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata
		c) (servizio indiretto)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ ***** [misura in secondi]			Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata



		NOTE								
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]			Metodo di misura / b a	Numero di campioni (solo per metodo b)		
			15	90			A			
		NOTE								
7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore	FACOLTATIVO	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]			Metodo di misura / b a	Numero di campioni (solo per metodo b)		
		NOTE								
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Obbligatorio	(servizi di consultazione elenchi)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]			Metodo di misura / b a	Numero di campioni (solo per metodo b)	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi	
			N.A.	N.A.						
		NOTE								
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio	Obbligatorio	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%]				Metodo di misura / b a	Numero di campioni (solo per metodo b)		
			N.A.							
		NOTE								



10 - Fatture contestate	Obbligatorio - (FACOLTATIVO per l'anno 2005)	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%]						In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse *****										
		N.A.																	
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che <b>NON</b> forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%]						In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse *****										
		3																	
		NOTE																	
		(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]																
		NOTE																	
			1,5																



12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [misura in giorni solari]						
			15	25						
		NOTE								

**Legenda**

- Le caselle da riempire sono quelle con lo sfondo giallo (per le misure e le relative indicazioni obbligatorie) e quelli con sfondo celeste (per eventuali note)

- Gli orari richiesti devono essere forniti nel formato ora e minuti separati da un punto [hh.mm] come nell'esempio che segue:

Nel caso di orario continuato, l'ora di *fine* orario della **mattina** coincide con l'ora di *inizio* orario del **pomeriggio**.

		inizio orario	fine orario
		↓	↓
		inizi	fine
	o		
mattina	M	9.30	13.00
pomeriggio	P	14.00	17.30

**NB.** Il presente modello ha carattere provvisorio. Eventuali proposte migliorative possono essere inviate all'indirizzo di posta elettronica

Ai sensi della delibera n. 131/06/CSP, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2010.

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006					
OPERATORE:					
				1° SEM.	x
	Anno di riferimento:	2009	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	
				ANNO Intero	
Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato



S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	30
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	60
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90
				Media	giorni solari	25
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	529
		2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	52
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	70
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	85
				Media	giorni solari	30
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	471
		3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	30
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	60
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90
				Media	giorni solari	45
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	376
		4) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	35
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	60
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	85
				Media	giorni solari	47
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	115
5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	21		
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	30		
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	92		
		Media	giorni solari	19,5		
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	12		
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	N.A.



		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	27	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	N.A.	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	N.A.	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N.A.	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	N.A.	
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	72	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	150	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	85	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	42	
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	N.A.	
				2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%			N.A.	
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	15	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	90	
		A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%
servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo				%	2	
S/A	6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto			
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%		
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione delle tipologie di contratto			
				a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s		
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s		
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		



		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	
S/A	8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	
				Deviazione standard del ritardo	msec	
<b>LEGENDA</b>						
Per. = Periodicità della rilevazione						
S/A = Semestrale ed annuale						
A = Annuale						
(1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna denominazione di tipologia di contratto						
(2) Possono essere aggiunti stessi gruppi in funzione delle tipologie di contratto						
Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP e la norma tecnica ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-10)						

