

ACTON

GAS · POWER · FIBRA

**LA CARTA
DEI
SERVIZI**

Anno di riferimento - 2023

INDICE

1. CARTA DEI SERVIZI	3
2. L'OPERATORE.....	3
2.1. La Società.....	3
2.2. I Servizi	4
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI	4
3.1. Eguaglianza ed Imparzialità di trattamento	5
3.2. Continuità di Servizio	5
3.3. Rispetto della Privacy, Partecipazione e Cortesia	5
3.4. Efficacia ed Efficienza	6
3.5. Trasparenza delle Condizioni Contrattuali	6
4. I NOSTRI IMPEGNI	6
4.1. Informazione nella scelta dell'offerta	6
4.2. Attivazione del servizio e collegamento iniziale	7
4.3. Stipula del contratto, modifiche, recesso e disdetta	7
4.4. Modalità di fatturazione	8
4.5. Assistenza tecnica e riparazione dei malfunzionamenti	9
5. TUTELA DEL CLIENTE.....	9
5.1. Servizio Clienti	9
5.2. Procedura di reclamo e segnalazione dei guasti	10
5.3. Tutela della riservatezza.....	11
5.4. Inserimento nell'elenco Pagine bianche	11
6. PARAMETRI DI QUALITA'	11
6.1. Tempo di attivazione del servizio/collegamento iniziale.....	11
6.2. Tasso di malfunzionamento/disponibilità del servizio	12
6.3 Tempo di gestione e riparazione dei malfunzionamenti.....	12
6.4. Tempi di gestione e risoluzione delle richieste o segnalazioni da parte del cliente	12
6.5. Addebiti contestati.....	12
6.6. Accuratezza della fatturazione	12
Allegato 1 - OBIETTIVI ANNUALI DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ PER IL SERVIZIO INTERNET HOME 30.....	13
Allegato 2 - OBIETTIVI ANNUALI DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ PER IL SERVIZIO INTERNET FIBRA.....	15

1. CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento tramite il quale ogni ente pubblico o privato che eroga servizi garantisce alla propria utenza il rispetto di determinati standard qualitativi, si assume impegni relativi all'erogazione del servizio medesimo ed informa la clientela in merito ai diritti e le modalità di tutela della stessa. L'obiettivo principale perseguito con la redazione del presente documento è costituito dall'opportunità di migliorare costantemente le prestazioni aziendali in virtù della collaborazione tra azienda e clienti. A tale scopo, la Carta dei Servizi in essere sarà oggetto di periodici aggiornamenti così da conformarsi alla normativa nonché alle evoluzioni tecnologiche ed organizzative dell'azienda Forini S.p.A.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici e recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – Delibere n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e 131/06/CSP ed ulteriori integrazioni, in materia di qualità e carte dei Servizi di Telecomunicazioni. 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. La Carta dei Servizi è resa disponibile per la fruizione tramite pubblicazione sul sito www.forini.com, nonché eventualmente fornita ai clienti che ne facciano richiesta tramite il Servizio Clienti. Il numero aziendale di riferimento per informazioni legate alla Carta dei Servizi è lo 0758000261

2. L'OPERATORE

2.1. La Società

Forini è un operatore di telecomunicazioni che si propone di fornire servizi di connessione e comunicazione sempre più evoluti ed interessanti per il mercato nazionale e internazionale. Il marchio fa parte del gruppo aziendale Forini S.p.A., società con sede legale in Bastia Umbra e consolidatasi nel tempo in termini di prestigio e di profitto anche grazie al progressivo ampliamento dell'offerta di servizi. Un'impresa solida ed affidabile, fortemente proiettata al futuro in virtù di una continua spinta all'innovazione, ma senza dimenticare la propria tradizione ed i valori su cui è fondata: centralità del cliente, qualità dei prodotti e servizi offerti, trasparenza ed onestà nella relazione.

2.2. I Servizi

I servizi attualmente forniti si dividono in Internet Home 30, Internet Fibra ed il servizio di telefonia con tecnologia VoIP.

La soluzione Internet Home 30 offre una connessione operante con tecnologia WF, la quale permette di navigare speditamente in Internet con una velocità di download di 30 mbps ed upload a 3 mbps, con possibilità di utilizzare contemporaneamente più dispositivi connessi in modalità sia wired che wireless; adatta per lo streaming, per usufruire delle applicazioni e dei servizi di intrattenimento più diffusi (es. Netflix, DAZN), nonché per il gaming online.

La soluzione Internet Fibra offre invece una connessione basata su tecnologia FTTC (collegamento in Fibra ottica fino alla centralina più vicina a casa + cavo in Rame fino a casa del cliente), oppure su tecnologia FTTH ove disponibile (collegamento in Fibra ottica direttamente fino a casa del cliente). Entrambe le opzioni garantiscono prestazioni elevatissime in termini di qualità e di velocità in download (fino a 100 mB per la prima, fino ad 1 GB per la seconda) permettendo di navigare comodamente in Internet, scaricare file di ogni tipo, usufruire di contenuti multimediali anche in HD ed archiviare dati tramite memorie virtuali; tutto ciò tramite l'utilizzo anche in contemporanea di più dispositivi (PC, smartphone, tablet, stampanti, TV etc.) connessi alla rete sia tramite cavo sia in modalità wireless. L'offerta VoIP, infine, permette di usufruire del servizio di telefonia fissa tramite collegamento diretto dell'apparecchio telefonico al router.

Gli apparati tecnici necessari al funzionamento del servizio di connessione possono essere acquistati, noleggiati (rimangono di nostra proprietà e vengono forniti in uso a fronte di un importo addebitato in fattura) oppure ceduti in comodato d'uso (rimangono di nostra proprietà e vengono forniti in uso gratuitamente).

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi da parte di Forini avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, nonché dell'impegno di garantire un servizio continuativo.

L'azienda tutela la privacy dei propri clienti e si avvale della partecipazione di questi alla prestazione e successiva valutazione del servizio: ciò ai fini del perseguimento di obiettivi

ACTON

GAS · POWER · FIBRA

di efficienza ed efficacia mirati ad una maggiore e più ampia soddisfazione delle esigenze dei propri utenti, i quali forniscono indicazioni e feedback utili al continuo e progressivo miglioramento delle prestazioni aziendali.

3.1. Eguaglianza ed Imparzialità di trattamento

Forini fornisce i propri servizi nel rispetto di regole la cui valenza è la medesima per tutti: nei confronti degli utenti non si attuano differenze né discriminazioni in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua o alle opinioni politiche. Particolare attenzione è riservata, nella gestione dei rapporti, ai soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione, per i quali vengono garantiti assistenza paritetica e canali semplificati per accedere ai servizi scelti, in ottemperanza della Delibera Agcom 46/17/CONS e successive integrazioni.

L'attività del Gruppo Forini S.p.A. si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che interpreta ogni sua azione. Si esercita la massima attenzione nei confronti del Cliente e delle sue esigenze, nella volontà di ridurre qualsiasi disservizio in modo che questo possa arrecare il minimo disturbo possibile.

3.2. Continuità di Servizio

Nella piena consapevolezza che ciò costituisce elemento fondamentale per il soddisfacimento dei desideri e delle esigenze dei propri utenti, Forini si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare, salvo i casi di interruzione dovuti ad operazioni di manutenzione ordinaria e straordinaria e in ogni caso in cui ciò si renda necessario. Qualora il servizio venga sospeso ai fini di interventi manutentivi, Forini cercherà di ridurre al minimo il disservizio e i disagi ai Clienti, informandoli preventivamente se possibile e dando tempestiva comunicazione sulla piena ripresa del funzionamento del servizio stesso.

3.3. Rispetto della Privacy, Partecipazione e Cortesia

Al fine di favorire l'interazione con i propri Clienti e la massima trasparenza nell'erogazione del servizio, Forini garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in maniera coerente con l'attuale disciplina della privacy vigente in Italia (costituita in prima istanza dal Regolamento UE 2016/679, meglio noto come GDPR, dal Codice in materia di protezione dei dati personali D. Lgs. 196/2003 e da ogni altra normativa nazionale applicabile).

Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente può formulare suggerimenti, condividere osservazioni o presentare reclami che sarà premura della società approfondire

ACTON

GAS · POWER · FIBRA

e verificare per fornire tempestive risposte tramite i propri servizi, agendo nel totale rispetto e con la massima empatia, attenzione e cortesia. La partecipazione attiva degli utenti al miglioramento delle prestazioni aziendali, sia nella comunicazione con gli stessi che nell'erogazione dei propri servizi, è uno dei valori pregnanti dell'azienda; l'implementazione di un Servizio Clienti celere, accurato e tempestivo nella presa in carico di eventuali problematiche risponde alla precisa volontà di mettersi a disposizione dell'utenza al fine di stabilire un dialogo costruttivo e continuativo.

3.4. Efficacia ed Efficienza

Obiettivo primario dell'azienda è il miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'implementazione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo. Il presente obiettivo risulta altresì perseguito tramite l'adozione di standard riconosciuti a livello internazionale e propedeutici alla realizzazione di un effettivo miglioramento progressivo della propria offerta nonché delle modalità di erogazione della stessa.

3.5. Trasparenza delle Condizioni Contrattuali

In ottemperanza al principio di libertà di scelta e determinazione, le informazioni relative alle condizioni contrattuali (tanto sul piano tecnico quanto economico) sono fornite ai Clienti con assoluta trasparenza e semplicità, riportate nel contratto ed illustrate nel dettaglio al momento della vendita, nonché rese disponibili per qualsiasi successivo approfondimento; ciò al fine di consentire agli utenti di selezionare l'opzione più congeniale al soddisfacimento delle proprie esigenze all'interno del portfolio dei servizi offerti. Il Cliente ha libertà di disdire dal contratto senza alcun vincolo, salvo l'adesione a particolari piani tariffari o promozioni di cui si giovi per ottenere delle scontistiche sui prezzi o dei vantaggi in termini di servizi offerti.

4. I NOSTRI IMPEGNI

Nei confronti della propria utenza e in merito all'erogazione dei propri servizi, per ognuna delle fasi del processo d'acquisto il marchio ACTON si impegna a garantire quanto segue.

4.1. Informazione nella scelta dell'offerta

Nell'illustrare le specifiche tecniche, i vincoli legali e contrattuali nonché le condizioni economiche relative a ciascun servizio contenuto nel nostro portfolio offerte, i nostri operatori garantiscono l'attuazione di una modalità di comunicazione chiara, precisa e

trasparente, e si impegnano ad informare tempestivamente i clienti in caso di eventuali variazioni dei termini sopracitati.

4.2. Attivazione del servizio e collegamento iniziale

L'attivazione dei servizi avviene secondo quanto descritto al punto seguente della presente Carta dei Servizi. La conclusione "a distanza" di contratti per i servizi di telecomunicazione avviene nel rispetto della delibera 519/15/CONS "Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 ("Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza") e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"). L'attivazione del collegamento iniziale avverrà in un tempo massimo di 30 (trenta) giorni, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi concordati con il Cliente. In caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a € 1,00 al giorno per le offerte business e € 0,50 al giorno per le offerte residenziali fino ad un massimo di € 10,00 per le offerte business e € 5,00 per quelle residenziali. Detti importi potranno essere modificati contrattualmente in base agli accordi specificati sui contratti con i singoli utenti o in base alle modifiche della normativa vigente.

4.3. Stipula del contratto, modifiche, recesso e disdetta

La stipula del contratto avviene secondo le modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto stabilite per ogni tipologia di servizio erogato da Forini. Il servizio prescelto sarà erogato a partire dall'inserimento nel nostro portale telematico dell'ordine di attivazione da parte dei nostri operatori. Esso consiste nella fornitura da parte di Forini al Cliente delle seguenti prestazioni: collegamento a Internet tramite ADSL o Fibra (tecnologia FTTC oppure FTTH) e servizio di comunicazione vocale su tecnologia a commutazione di pacchetto con protocollo IP (VOIP). Per quanto attiene al servizio di connessione tramite Fibra, questo viene erogato esclusivamente sulle aree coperte da tecnologia FTTC o FTTH, come previsto da condizioni contrattuali. L'erogazione del Servizio verrà effettuata secondo gli standard qualitativi indicati nella presente Carta dei Servizi, salvo eccezioni previste dalle Condizioni Generali sopracitate. Forini potrebbe non dare seguito all'attivazione del Servizio qualora si verificasse una delle ipotesi espressamente elencate nelle condizioni di contratto.

Il Contratto ha una durata di 12 (dodici) mesi e si perfeziona dalla data di attivazione del Servizio, o dalla comunicazione di accettazione da parte di Forini della Proposta di contratto. Esso si rinnova tacitamente per pari periodo qualora, entro i 30 (trenta) giorni precedenti la scadenza il Cliente non comunichi disdetta scritta a mezzo di lettera

raccomandata a/r o PEC. Il Cliente potrà comunque recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione scritta a mezzo raccomandata a/r o PEC con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni; la relativa comunicazione dovrà essere accompagnata da copia del documento di riconoscimento del legale rappresentante. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Forini gli importi dovuti fino alla data di efficacia del recesso, maggiorati della commissione dovuta per le prestazioni di disattivazione in caso di cessazione della linea o di migrazione verso altro operatore, secondo quanto previsto dalle Condizioni generali.

Forini, ove possibile e secondo quanto previsto dalla normativa vigente, si riserva il diritto di variare unilateralmente le condizioni contrattuali, anche economiche, riportate nella Proposta commerciale, determinando i nuovi corrispettivi tramite comunicazione al Cliente, su supporto durevole, in modo chiaro e comprensibile. Le modifiche saranno attuate da Forini decorsi 30 (trenta) giorni dalla avvenuta comunicazione al Cliente. Il Cliente, tranne nel caso di modifiche a suo vantaggio, o di carattere amministrativo senza alcun effetto negativo a suo carico, ovvero imposte dalla normativa, avrà diritto - entro 60 (sessanta) giorni dalla data di comunicazione della variazione contrattuale - di recedere dal Contratto, ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale, né costi di disattivazione. Il Cliente, inoltre, ha facoltà di richiedere variazioni del Profilo commerciale prescelto. La richiesta di attivazione del nuovo Profilo commerciale rappresenta manifestazione della sua volontà di recedere dal precedente Profilo commerciale. L'efficacia del recesso decorre dalla data di attivazione del nuovo Profilo commerciale.

4.4. Modalità di fatturazione

Gli importi a qualsiasi titolo relativi al Servizio saranno addebitati sulla fattura intestata al Cliente, comprensivi di IVA ed eventuali altri oneri di legge, con evidenza specifica e indicazione del piano tariffario applicato e delle modalità di pagamento. Forini emetterà la fattura nei termini e modalità stabilite dalla legge IVA (D.P.R. 633/1972 e ss.mm.ii.) e con la periodicità indicata nella Proposta commerciale, in ogni caso almeno 15 (quindici) giorni prima del termine di pagamento ivi indicato. Successivamente essa verrà inviata al cliente con almeno 10 (dieci) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti tramite mail sulla casella indicata dal cliente stesso, salvo richiesta di un invio cartaceo che potrà avere un costo addebitato direttamente in fattura.

La modalità di pagamento ordinaria delle fatture è tramite bollettino postale; in alternativa, il Cliente può richiedere la domiciliazione per il pagamento delle fatture su proprio conto corrente o su propria carta di credito. Eventuali costi relativi alla modalità di pagamento scelta dal Cliente, ovvero eventuali costi dovuti ad addebiti richiamati o falliti, verranno allo stesso addebitati con la prima fattura utile. Forini si impegna a rendere questo documento

di facile comprensione e contenente tutte le informazioni necessarie per il dettaglio dei costi e dell'uso da parte del cliente.

4.5. Assistenza tecnica e riparazione dei malfunzionamenti

Forini mette a disposizione della propria utenza un servizio di *customer community* per la gestione delle richieste di assistenza, del quale è possibile usufruire tramite il sito web www.forini.com con accesso riservato nella propria area personale. Il Cliente potrà contattare l'azienda utilizzando altresì tutti i canali di comunicazione (telefonici e di posta elettronica) indicati sul sito stesso al fine di informarla tempestivamente di ogni interruzione totale o parziale e di ogni malfunzionamento del Servizio dovuto ad altro operatore di comunicazioni.

Forini si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi, relativi al Servizio e/o agli Apparati esclusivamente forniti dall'azienda, non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente, mediante intervento dei propri tecnici, da remoto o sul luogo a seconda della tipologia di guasto, entro il 5° (quinto) giorno successivo alla riparazione.

La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e/o di consumo. Sono altresì escluse le riparazioni dovute a uso non corretto o non conforme, a incuria, a manomissione, a cause accidentali (fulmini, calamità naturali, ecc.) ed in generale a tutti quei casi che sono collegati ad eventi con causa di forza maggiore non gestibili direttamente e spesso collegati a situazioni metereologiche o naturali.

Costituiscono ulteriore eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati e che non rientrano in questa statistica ed i guasti che sono legati a servizi di terzi, ma propedeutici all'erogazione del nostro servizio. A titolo di esempio, il nostro servizio Internet Fibra funziona utilizzando i cablaggi di un differente operatore, per cui la mancanza di navigazione può dipendere da guasti tecnici che interessano suddetti apparati di trasporto ovvero da altri problemi di connessione. In caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 1,00€ per le offerte business e 0,50€ per le offerte residenziali per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 20,00€ per le offerte business e 15,00€ per le offerte residenziali.

5. TUTELA DEL CLIENTE

5.1. Servizio Clienti

Forini fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18:00, al quale il Cliente può segnalare disservizi, richiedere

informazioni relative ai servizi forniti e agli addebiti relativi all'ultimo conto ricevuto, nonché segnalare eventuali proposte di miglioramento.

Forini assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità sia a mezzo strumenti informatici, sia grazie ad una sezione Assistenza nel proprio sito web.

5.2. Procedura di reclamo e segnalazione dei guasti

Forini si impegna a fornire un servizio che soddisfi ogni esigenza, ma qualora il Cliente si ritenga insoddisfatto ha la facoltà di contattare l'azienda per segnalare le difficoltà e i problemi sopravvenuti. Eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi, delle Condizioni Generali di Contratto o relativi alla fatturazione possono essere presentati entro giorni 30 (trenta) dall'insorgenza del problema tramite uno dei seguenti recapiti:

- mediante raccomandata A.R. inviata presso Forini S.p.A. – via Piscine Eden Rock, n. 2, 06083 BASTIA UMBRA (PG).;
- via PEC all'indirizzo info@pec.forini.com;
- via e-mail ad infotlc@forini.com per la segnalazione di disservizi o malfunzionamenti di natura tecnica;
- via e-mail ad amministrazione@forini.com per segnalazioni inerenti il contratto.

L'esito del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto entro 45 (quarantacinque) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In caso di accoglimento del reclamo, Forini provvederà a indicare i provvedimenti idonei alla rimozione dei problemi riscontrati. In caso di esito negativo, l'azienda indicherà comunque gli accertamenti compiuti e i motivi del rigetto. Nei casi di particolare complessità, entro il sopracitato termine, l'azienda informerà il Cliente dello stato di avanzamento della pratica e comunicherà i tempi necessari per la risposta su quanto richiesto.

Il Cliente che lamenta la violazione di un proprio diritto o interesse e che intende agire in via giudiziaria, deve, nei casi espressamente previsti dall'art. 2 della delibera 203/18/CONS e s.m.i. (Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) e relativi allegati, preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione, secondo quanto previsto dalle vigenti norme emanate dalla AGCOM e successive modifiche e integrazioni. Detto tentativo di conciliazione potrà essere svolto innanzi al CO.RE.COM. territorialmente competente, o innanzi a organismi di conciliazione paritetica di cui all'art. 13 della delibera 203/18/CONS.

5.3. Tutela della riservatezza

Forinicom garantisce che il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente avverrà nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e successive integrazioni, in conformità all'informativa presente anche nel sito internet, sempre e comunque in maniera coerente con la normativa vigente in Italia.

5.4. Inserimento nell'elenco *Pagine bianche*

È facoltà del Cliente, su sua espressa richiesta, essere inserito nell'elenco *Pagine bianche* per il servizio telefonico dell'area geografica di appartenenza sulla base delle indicazioni fornite dallo stesso, previa corresponsione dei relativi oneri ai sensi delle presenti Condizioni generali. Il Cliente ha altresì diritto, previa richiesta, che i suoi dati personali non siano utilizzati per l'invio di materiale pubblicitario.

Forini non è comunque responsabile né di eventuali errori nell'inserimento dei dati in elenco a essa non imputabili, né della veridicità di titoli o qualifiche, ovvero di ogni altro dato e/o informazione dichiarati dal Cliente.

6. PARAMETRI DI QUALITA'

Forini svolge una continua rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di realizzare una crescita continua nelle prestazioni dei servizi resi ai propri Clienti. Le analisi degli standard di qualità vengono svolte nel rispetto della normativa vigente e delle norme tecniche internazionali di riferimento del settore.

Forini si impegna a pubblicare con una cadenza annuale gli indicatori di qualità dei servizi forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti nel periodo di riferimento. La scelta degli indicatori di qualità è effettuata sulla base degli impegni assunti da Forini S.p.A. nei confronti della propria utenza.

I principali indicatori di qualità monitorati da Forinicom sono di seguito elencati con i relativi obiettivi di qualità per l'anno corrente in allegato alla presente Carta dei Servizi.

6.1. Tempo di attivazione del servizio/collegamento iniziale

Indica il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dal personale Forinicom con la sottoscrizione della richiesta da parte del Cliente ed il giorno in cui il servizio è realmente erogato al richiedente.

6.2. Tasso di malfunzionamento/disponibilità del servizio

Indica il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai Clienti relative ai malfunzionamenti durante il periodo di osservazione e il numero medio di servizi attivi di accesso a banda larga ed ultra-larga, rilevate su base mensile, nel periodo di riferimento.

6.3 Tempo di gestione e riparazione dei malfunzionamenti

Indica il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità del servizio.

6.4. Tempi di gestione e risoluzione delle richieste o segnalazioni da parte del cliente

Indica l'intervallo di tempo tra la presa in carico di una problematica o richiesta relativa ad un cliente tramite creazione di un case su Salesforce e la risoluzione del problema/soddisfamento della richiesta e conseguente chiusura del case.

6.5. Addebiti contestati

Indica la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo di riferimento.

6.6. Accuratezza della fatturazione

Indica la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Allegato 1 - OBIETTIVI ANNUALI DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ PER IL SERVIZIO INTERNET HOME 30

Indicatori	Misure	Obiettivi
Tempo di attivazione del servizio - collegamento iniziale (il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.)	Percentile 95% del tempo di fornitura	7 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	12 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	94,3%
Tasso di malfunzionamento/Disponibilità del servizio vale a dire il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su rete ACTON	9,41%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti vale a dire il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	80 ore

	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92%
	Tempo medio di riparazione	59 ore
Tempi di gestione e risoluzione delle richieste o segnalazioni da parte del cliente ossia l'intervallo di tempo tra la presa in carico di una problematica o richiesta relativa ad un cliente tramite creazione di un case su Salesforce e la risoluzione del problema/soddisfacciamento della richiesta e conseguente chiusura del case.	Tempo di gestione e chiusura dei case in Salesforce	-10%
Addebiti contestati vale a dire la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	4,3%
Accuratezza delle fatturazioni La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,20%

Allegato 2 - OBIETTIVI ANNUALI DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ PER IL SERVIZIO INTERNET FIBRA

Indicatori	Misure	Obiettivi
<p>Tempo di attivazione del servizio - collegamento iniziale</p> <p>(il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.)</p>	Percentile 95% del tempo di fornitura	7 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	10 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	96%
<p>Tasso di malfunzionamento/Disponibilità del servizio</p> <p>vale a dire il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</p>	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su rete ACTON	8%
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>vale a dire il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità</p>	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	36 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	50 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%
	Tempo medio di riparazione	48 ore

Tempi di gestione e risoluzione delle richieste o segnalazioni da parte del cliente <i>ossia l'intervallo di tempo tra la presa in carico di una problematica o richiesta relativa ad un cliente tramite creazione di un case su Salesforce e la risoluzione del problema/soddisfacimento della richiesta e conseguente chiusura del case.</i>	Tempo di gestione e chiusura dei case in Salesforce	-10%
Addebiti contestati <i>vale a dire la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</i>	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,6 %
Accuratezza delle fatturazioni <i>La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</i>	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,18%