

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

| | | |
|------------|--|-----------|
| 1. | CARTA DEI SERVIZI | 2 |
| 2. | L'OPERATORE | 2 |
| 3. | PRINCIPI GENERALI | 2 |
| 4. | GLI IMPEGNI | 3 |
| 5. | TRASPARENZA TARIFFARIA, FATTURAZIONE, MODALITÀ DI PAGAMENTO E RECESSO | 4 |
| 6. | GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI | 5 |
| 7. | INDENNIZZI E RIMBORSI | 6 |
| 8. | PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI - RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI | 8 |
| | <i>8.1. INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU</i> | <i>9</i> |
| | <i>8.2. REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI</i> | <i>10</i> |
| 9. | SERVIZI OFFERTI | 10 |
| | <i>9.1. OFFERTA DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET</i> | <i>10</i> |
| | <i>9.2. OFFERTA DEI SERVIZI DI TELEFONIA</i> | <i>10</i> |
| | <i>9.3. INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI</i> | <i>11</i> |
| | <i>9.4. RECESSO</i> | <i>11</i> |
| 10. | OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO | 11 |

ALLEGATO "A" – Obiettivi di Qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa

ALLEGATO "B" – Obiettivi di Qualità dei servizi di telefonia vocale fissa

ALLEGATO "C" – Obiettivi di Qualità dei servizi telefonici di contatto (call center)

1. CARTA DEI SERVIZI

Con la presente Carta dei Servizi, Tecnodata rende noti ai propri Clienti i diritti, gli obblighi ed i livelli di qualità del servizio che la stessa s'impegna a garantirgli, come stabilito dalla normativa vigente in materia sopra richiamata.

La Carta dei Servizi è vincolante per gli operatori ed è parte integrante del Contratto, unitamente alle Condizioni Generali di Contratto, al Modulo di adesione, all'Informativa privacy, al Piano Tariffario e Offerte Promozionali, nonché ai documenti ed alle discipline contrattuali richiamati in tutti i predetti atti e a tutta l'ulteriore modulistica eventualmente sottoscritta dal Cliente nel corso del rapporto. In caso di contrasto tra quanto indicato nella presente Carta dei Servizi e quanto indicato nelle Condizioni Generali, prevale sempre quanto indicato nelle Condizioni Generali di Contratto.

Ai fini della presente Carta dei servizi, si intendono valere le definizioni di cui alle Condizioni Generali di Contratto di ciascuno dei servizi offerti da Tecnodata.

La Carta dei Servizi è pubblicata all'indirizzo <https://support.tecnodata.it/download/carta-dei-servizi-da-marzo-2024/>. Le informazioni sulle offerte Tecnodata, sulle tariffe applicate, su eventuali costi dei servizi offerti, oltreché sulle specifiche condizioni di adesione a detti servizi, vengono rese disponibili tramite il materiale informativo diffuso, le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio Clienti Tecnodata e il sito web <https://support.tecnodata.it/>

La Carta sarà soggetta a periodici aggiornamenti, modifiche ed integrazioni in relazione alle evoluzioni tecnologiche e alle modifiche regolamentari.

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

Il Servizio Clienti di Tecnodata è a disposizione per fornire ogni tipo di informazione, per segnalare disservizi e richiedere assistenza; il Customer Care, accessibile telefonicamente da rete fissa e rete mobile tramite il numero 04611780400, è attivo con risponditore automatico tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle h. 08:00 alle h. 18.00.

Il Servizio Clienti è accessibile, inoltre, tramite e-mail all'indirizzo assistenza@tecnodata.it. Lo stesso indirizzo e-mail può essere utilizzato per inoltrare segnalazioni negli orari in cui il Call center non è attivo.

Tutte le informazioni e le notizie utili potranno, inoltre, essere reperite sul sito <http://www.tecnodata.it>

2. L'OPERATORE

Tecnodata Trentina S.r.l., con sede legale a Trento in Via Romano Guardini n. 17 - 38121 Trento, è una società di erogazione di servizi di accesso ad internet e commercio all'ingrosso di computer, apparecchiature informatiche periferiche e di software, quindi, in qualità di operatore di telecomunicazioni si propone di fornire servizi di comunicazione elettronica sul territorio nazionale.

Tecnodata ha ottenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico i seguenti titoli:

- Autorizzazione Generale per la fornitura e installazione di reti pubbliche di comunicazioni;
- Autorizzazione Generale per Internet Service Provider;

- Autorizzazione Generale per la fornitura al pubblico dell'accesso Radio-LAN alle reti ed ai servizi di telecomunicazione (WI-FI);
- Autorizzazione Generale per la Rivendita dei servizi fonia.

Per ricevere maggiori informazioni su Tecnodata è a disposizione della clientela il sito web www.tecnodata.it

3. PRINCIPI GENERALI

Nella fornitura dei suoi servizi, Tecnodata si ispira ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, ai sensi della citata Dir. P.C.M. 27 gennaio 1994, con comportamenti fondati sul rispetto e cortesia nei rapporti con i Clienti, assicurando loro una piena informazione e perseguendo la massima trasparenza, nonché agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Tecnodata assicura l'uguaglianza di trattamento dei Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, adottando comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Particolare attenzione sarà tuttavia riservata, nella gestione dei rapporti, a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione alle quali saranno riconosciute condizioni di favore per la fruizione dei propri Servizi.

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

Tecnodata garantisce il diritto del Cliente di accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di Tecnodata stessa e si impegna al trattamento dei dati nel rispetto delle norme di cui al Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679)

4. GLI IMPEGNI

Tecnodata si impegna a:

- attivare tutti i servizi offerti secondo le Condizioni generali di Contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione o comunque a questo rese note mediante pubblicazione e conseguente facoltà di presa visione direttamente nel sito Internet di Tecnodata;
- fornire un servizio telefonico gratuito attraverso il Numero 04611780400, al quale il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati e le condizioni economiche; inoltre, attraverso il numero 04611780400 il Cliente può segnalare disservizi e richiedere assistenza;
- mettere a disposizione del Cliente una casella di posta elettronica info@tecnodata.it a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni;
- mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione per la risoluzione dei reclami, allorquando, all'esito degli stessi, il Cliente ritenga ancora di non essere soddisfatto

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

disabilitare le chiamate verso numerazioni associate a servizi a sovrapprezzo, Tecnodata invierà al Cliente una apposita comunicazione riservata contenente il proprio codice personalizzato (*sempre su richiesta del Cliente*);

- Ad intervenire per riparare i guasti che impediscono l'uso del servizio, tempestivamente segnalati dal cliente direttamente al Customer Care di Tecnodata con le seguenti tempistiche: entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione; nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività nazionale) il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno riparati nei tempi tecnici strettamente necessari. Il Cliente dovrà tempestivamente segnalare i malfunzionamenti direttamente al Servizio riparazione guasti Tecnodata che risponde al Numero 04611780400 attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle h. 08:00 alle h. 18.00. Il Servizio Clienti è accessibile, inoltre, tramite e-mail all'indirizzo assistenza@tecnodata.it. Lo stesso indirizzo e-mail può essere utilizzato per inoltrare segnalazioni negli orari in cui il Call center non è attivo

5. TRASPARENZA TARIFFARIA, FATTURAZIONE, MODALITÀ DI PAGAMENTO E RECESSO ¹

Tecnodata fornisce ai propri Clienti informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso sulle offerte, sui piani tariffari, e/o dei servizi offerti. Tali informazioni vengono diffuse attraverso il materiale informativo, le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio Assistenza Clienti e il sito www.tecnodata.it

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

In conformità all'articolo 7 dell'allegato A alla delibera AGCom n.179/03/CSP e s.m.i., al Cliente saranno inviate le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento.

Per i servizi il cui pagamento dei quali avviene mediante modalità anticipate (*c.d. anche pre-pagato*), il Cliente dovrà corrispondere a Tecnodata il corrispettivo stabilito sulla base di un canone accettato dal medesimo al momento della sottoscrizione del relativo contratto.

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

Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento potranno essere addebitati al Cliente interessi a titolo indennitario in conformità ed applicazione della disposizione di cui all'art. 7, comma terzo, della delibera AGCom n. 179/03/CSP e s.m.i..

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

¹ La disciplina sui costi di recesso prevista dal Decreto Legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla Legge 2 aprile 2007, n. 40, è stata di seguito integrata dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124 (*"Legge annuale per il mercato e la concorrenza"*); successivamente, con delibera n. 487/18/CONS AGCom ha inteso recepire la Legge n.124 pubblicando le *"linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti di adesione"* con delibera n. 487/18/CONS

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

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso comprensivo di IVA.

6. GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Cliente può presentare a Tecnodata eventuali reclami, relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché di quelle previste nei contratti, nelle seguenti modalità: chiamando il numero 04611780400 , inviando una mail all'indirizzo PEC tecnodata@pec.tn.it e/o per iscritto all'indirizzo Tecnodata Trentina S.r.l., direzione Affari Regolamentari e Legali, via Romano Guardini, 17, 38121 Trento. Il reclamo dovrà essere confermato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento che dovrà pervenire entro un termine congruo (*se non inviato tramite PEC*).

Dopo la presentazione del reclamo, al Cliente verrà comunicato il nominativo del soggetto responsabile per conto di Tecnodata dell'indagine relativa alla segnalazione effettuata, il quale diverrà suo diretto referente. Il Cliente è informato del fatto che mediante tali riferimenti lo stesso potrà ottenere aggiornamenti relativamente allo stato della procedura di reclamo aperto.

Tecnodata si impegna in ogni caso a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una, per quanto possibile, sollecita risposta ai Clienti all'esito dell'istruttoria; il termine per la definizione dei reclami, non sarà superiore ai quarantacinque (45) giorni² dal ricevimento del reclamo stesso.

Tecnodata comunica al Cliente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, Tecnodata indicherà i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. All'esito degli stessi, ove il Cliente non sia ancora soddisfatto, potrà attivare gratuitamente una procedura conciliativa dinanzi al Co.Re.Com. nelle modalità indicate all'interno del portale AGCom <https://www.agcom.it/contenzioso-tra-utenti-e-operatori> dove è possibile trovare i modelli prestampati per attivare l'iter della conciliazione.

Il Cliente è informato del fatto che la risoluzione delle controversie tra Tecnodata e la clientela, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata all'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione secondo quanto previsto dal "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra Utenti e Operatori di comunicazioni elettroniche" ai sensi della delibera AGCom n. 203/18/CONS e s.m.i.. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.Re.Com competente che operano, su delega dell'AGCom, a livello regionale attraverso la nuova piattaforma *online* [Conciliaweb](https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm).³

² Nel caso di QoS Internet, il recesso senza spese a carico del cliente sarà valutato all'interno di uno specifico test della QoS effettuato dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni (www.misurainternet.it); il test valuterà la QoS Internet e, di seguito al test, il Ministero rilascerà al cliente un certificato relativo alla QoS misurata, il quale sarà successivamente presentato dal cliente all'operatore del servizio e da questi analizzato insieme al cliente .

³ ConciliaWeb è la piattaforma dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, semplice e interattiva, per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telefonia, Internet e Pay Tv. <https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>

Il Cliente potrà in ogni caso consultare per ogni più completa informazione al riguardo nonché per avere l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni, ove è esperibile il tentativo suddetto all'indirizzo <https://www.agcom.it/contenzioso-tra-utenti-e-operatori>.

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

In caso di frode che abbia come oggetto l'uso indebito, da parte di terzi soggetti, del collegamento di rete, presentata dal cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta potranno essere sospesi fino alla definizione della controversia.

In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili al cliente, qualora già effettuati, saranno rimborsati. Se diversamente risulta che la frode non vi è stata, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al cliente.

7. INDENNIZZI E RIMBORSI

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

Di seguito, a titolo esemplificativo, alcuni degli indennizzi previsti per tipologia di disservizio: ⁴

Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio

1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, Tecnodata è tenuta a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3,50 per ogni giorno di ritardo.
2. L'indennizzo di cui al punto 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali Tecnodata, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.

⁴ Per le tipologie di disservizio non espressamente riportate sulla presente Carta dei Servizi, Tecnodata applica gli Indennizzi stabiliti dal "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", ai sensi della delibera AGCom n. 347/18/CONS e s.m.i. .

<https://www.agcom.it/documents/10179/11192137/Allegato+20-7-2018/e33e2e22-a12d-4ee1-ae04-b8ed482de7c4?version=1.1>

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

Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio

1. Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, Tecnodata è tenuta a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 3,50 per ogni giorno di sospensione.

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

Indennizzo per malfunzionamento del servizio

1. In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 3 per ogni giorno d'interruzione.

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

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

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

5. Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, Tecnodata è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio.

Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori

1. In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a 1,50 euro per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui al precedente paragrafo.

2. Se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di ritardo.

Indennizzo in caso di perdita della numerazione

1. Nel caso in cui si perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 750,00.

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

I Clienti avranno diritto al riconoscimento di un indennizzo automatico, segnalando il disservizio occorso tramite PEC tecnodata@pec.tn.it oppure previa lettera raccomandata A/R all'indirizzo Tecnodata Trentina S.r.l., direzione Affari Regolamentari e Legali, via Romano Guardini, 17, 38121 Trento

Accertata nei 45 (quarantacinque) giorni successivi la sussistenza dell'eventuale disservizio, corrisponde gli indennizzi calcolati in base a quanto riportato nel presente articolo, detraendoli dalla prima fattura utile ovvero mediante incremento di pari importo del credito telefonico.

A richiesta del Cliente, anziché detratti dalla fattura, rimborsi e indennizzi saranno liquidati tramite bonifico bancario o altra modalità di pagamento definita da Tecnodata.

Nessuno degli indennizzi sopra riportati è dovuto nel caso in cui il Cliente abbia utilizzato il servizio in maniera anomala o comunque non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto stipulato. Gli indennizzi, inoltre, non si applicano nel caso in cui l'Utente abbia ommesso di segnalare il disservizio a Tecnodata entro 3 mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe dovuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza.

L'indennizzo non è comunque dovuto per ritardi inferiori a due giorni lavorativi. Per ritardi superiori, il computo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due.

La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per il Cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Gli indennizzi che non sono disposti automaticamente vengono corrisposti al Cliente secondo le modalità indicate dalla delibera AGCom n. 347/18/CONS e s.m.i.

8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

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

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

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

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

I dati del Cliente saranno archiviati in forma cartacea e automatizzata e conservati presso la sede di Tecnodata, con predisposizione di idonee misure di sicurezza, tali da garantire la tutela e la massima riservatezza di tali dati, che verranno adeguate nel tempo, in conformità alla legge e alla evoluzione tecnica del settore.

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

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

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

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

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

8.1. INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU

Tecnodata si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi telefonici e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali. Ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nella base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con la compilazione dell'apposito modulo, Tecnodata provvederà ad inserire i suoi dati autorizzati nel suddetto DBU; l'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta

scritta e nei tempi tecnici necessari. La pubblicazione degli elenchi telefonici (sia in presenza di accordi con Tecnodata, sia in difetto di essi) avviene peraltro secondo tempi che sono decisi in via esclusiva dai soggetti che provvedono alla stessa e sulla base di loro specifiche esigenze lavorative in merito alle quali Tecnodata non può in alcun modo incidere. Tecnodata non assume dunque alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati. È possibile ottenere l'omissione dell'indicazione dell'indirizzo o del nome per esteso.

8.2. Registro Pubblico delle Opposizioni

In ottemperanza alle disposizioni del Decreto del Presidente della Repubblica 27 gennaio 2022, n. 26, *“Regolamento recante disposizioni in materia di istituzione e funzionamento del registro pubblico dei contraenti che si oppongono all'utilizzo dei propri dati personali e del proprio numero telefonico per vendite o promozioni commerciali, ai sensi dell'articolo 1, comma 15, della legge 11 gennaio 2018, n. 5.”*, gli utenti che non desiderano più ricevere chiamate indesiderate di telemarketing possono iscriversi i numeri di telefono, fissi e cellulari, di cui è intestatario al Registro pubblico delle opposizioni (RPO). L'iscrizione al servizio annulla i consensi alla pubblicità rilasciati in precedenza, tranne quelli che l'utente autorizzerà dopo l'iscrizione al Registro e i soggetti con cui ha un contratto di carattere continuativo (come per esempio i gestori delle tue utenze del settore telefonico ed energetico). Il servizio si riferisce sia alle chiamate con operatore umano sia a quelle automatizzate (“robocall”). L'iscrizione è gratuita e a tempo indeterminato, ma può essere rinnovata se l'utente intende annullare nuovamente i consensi al telemarketing rilasciati dopo l'iscrizione al RPO. Il Registro pubblico delle opposizioni è stato esteso a tutti i numeri di telefono fissi e mobili, sia quelli presenti negli elenchi telefonici pubblici sia quelli riservati. Tutti i cittadini intestatari di un contratto telefonico (detti anche “contraenti telefonici”) possono iscriversi al servizio bloccando l'utilizzo del proprio numero per finalità pubblicitarie da parte degli operatori di telemarketing. L'utente può iscriversi uno o più numeri di telefono al RPO mediante le seguenti modalità:

- telefono
- web
- e-mail.

Per maggiori informazioni è possibile visitare il sito web

<https://registrodelleopposizioni.it/>, oppure, richiedere informazioni e segnalazioni sul servizio inviando una mail o PEC ai seguenti indirizzi:

- info.abbonati@registrodelleopposizioni.it
- infoabbonati.rpo@pec.it

9. SERVIZI OFFERTI

I Servizi connettività vengono forniti in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute a cause di forza maggiore, caso fortuito e ad interventi di manutenzione e riparazione. I Clienti verranno informati in anticipo e con mezzi adeguati degli eventuali interventi programmati di manutenzione che possano comportare interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie.

Acquisto ed attivazione dei servizi

Tecnodata, operando sempre con trasparenza e chiarezza, rimette ai propri Clienti la scelta tra diverse modalità per

l'acquisto del servizio:

- attraverso il canale web Tecnodata www.tecnodata.it
- chiamando il numero 04611780400 di Tecnodata
- avvalendosi dei soggetti autorizzati da Tecnodata alla ricezione della proposta di abbonamento

9.1. OFFERTA DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET

Tecnodata offre servizi di accesso Internet verso tutte le aziende e le famiglie, proponendosi come unico operatore per tutte le esigenze di comunicazione riuscendo ad offrire, attraverso le potenzialità e la qualità della banda ultra-larga⁵ della rete in fibra ottica e FWA, una trasmissione ad alta velocità di dati, video, Internet e servizi voce. Tecnodata offre i seguenti servizi di accesso⁶:

- FTTH (*Fiber To The Home*),
- FTTC (*Fiber To The Cabinet*),
- FTTB (*Fiber To The Building*),
- FWA (*Fixed Wireless Access*)
- xDSL (*Digital Subscribe Line*)

Per utilizzare il servizio il Cliente deve:

- disporre di una linea telefonica attiva (ove necessario);
- risiedere in un'area in cui sia presente la copertura del servizio verificabile dal sito <http://www.tecnodata.it>

I tempi di attivazione possono variare in funzione della tecnologia di accesso richiesta, dai 15 gg ai 120 gg dalla ricezione, da parte di Tecnodata, dell'apposito modulo di abbonamento sottoscritto dal cliente.

9.2. OFFERTA DEI SERVIZI DI TELEFONIA

Tecnodata offre servizi di telefonia fissa tramite tecnologia VoIP (*Voice over IP*) attraverso Operatori terzi; la medesima fornisce informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere AGCom.

9.3. INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI

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

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

⁵ previa verifica della copertura del territorio

⁶ su richiesta, sono praticabili sconti per le categorie di utenti disabili, conformemente alla delibera AGCom n. 46/17/CONS e s.m.i., nel rispetto delle "Misure specifiche e disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile"

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

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

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

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

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

9.4. Recesso

Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso in qualsiasi momento secondo quanto indicato all'interno delle Condizioni Generali di Contratto nelle seguenti modalità:

- A mezzo posta raccomandata A/R: Via Romano Guardini, 17, 38121 Trento
- Oppure a mezzo PEC a tecnodata@pec.tn.it

La comunicazione dovrà pervenire a Tecnodata Trentina S.r.l. almeno 30 giorni prima della data di efficacia del recesso.

10. Obiettivi di qualità del servizio

Nel rispetto dei principi di trasparenza e di informazione, Tecnodata pubblica sul sito www.tecnodata.it gli allegati 1,2,3 contenenti gli indicatori che misurano la qualità dei servizi, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati raggiunti ed invia contestualmente tale relazione all'Autorità. Tecnodata inoltre effettua, ove previsto dalla normativa, anche una rilevazione semestrale e pubblica sul sito web www.tecnodata.it il relativo resoconto, comunicando all'Autorità l'indirizzo della pagina web.

Gli allegati 1,2,3 alla presente Carta dei Servizi indicano gli indicatori di qualità previsti per ciascuno dei servizi offerti da Tecnodata.

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

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 131/06/CSP e s.m.i.³, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società Tecnodata Trentina S.r.l. per l'anno 2023.

| Indicatori | Misure | Obiettivi |
|---|---|-----------|
| Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda ultra larga (1) | Ordini di attivazione del servizio d'accesso a Internet | |
| | - Percentile 95% del tempo di fornitura | 35 giorni |
| | - Percentile 99% del tempo di fornitura | 70 giorni |
| | - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | 90 % |
| | - Tempo medio di fornitura | 52 giorni |
| Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet (2) | Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee d'accesso a banda ultra larga | |
| | - Servizio realizzato con strutture proprie | 10 % |
| | - Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale | 20 % |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad internet (3) | Servizi realizzati o tramite strutture proprie | |
| | - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 15 ore |
| | - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 20 ore |
| | - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | 95 % |
| | - Tempo medio di riparazione | 17 Ore |
| | Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale | |
| | - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 30 ore |
| | - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 40 ore |

³ In conformità a quanto previsto all'art. 8 comma 6 e all'Allegato 5 della delibera AGCOM 244/08/CSP e s.m.i. in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa", Tecnodata pubblica sul proprio portale <https://www.tecnodata.it> la tabella con il dettaglio delle prestazioni di qualità fissati per l'anno in corso e delle prestazioni fornite con le proprie offerte

| | | |
|---|--|---------|
| | - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | 95 % |
| | - Tempo medio di riparazione | 35 ore |
| Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti (4) | - Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" | 30 sec. |
| | - Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti | 60 sec. |
| | - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | 37 % |
| Addebiti contestati (5) | - Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad Internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione | 1 % |
| Velocità di trasmissione dati (banda minima di uploading e di downloading) | - Informazioni riportate per singola offerta all'interno dell'Allegato 5 "Prestazioni fornite con l'offerta di base https://www.tecnodata.it/trasparenza-tariffaria/ | |
| Ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo) | - Informazioni riportate per singola offerta all'interno dell'Allegato 5 "Prestazioni fornite con l'offerta di base https://www.tecnodata.it/trasparenza-tariffaria/ | |
| Tasso di insuccesso nella trasmissione dati | - _____ | |
| Tasso di Perdita dei pacchetti | - Informazioni riportate per singola offerta all'interno dell'Allegato 5 "Prestazioni fornite con l'offerta di base https://www.tecnodata.it/trasparenza-tariffaria/ | |
| Probabilità di perdita dei pacchetti PING | - _____ | |

Legenda:

- (1) 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.
- (2) Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda ultra larga.
- (3) Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

(4) Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano.

(5) Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma tracciabile

Per "Percentile 95% o 99% del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è soddisfatto il 95% o il 99% delle richieste dei clienti

Per "Percentile 80% o 95% dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è riparato il 80% o il 95% dei malfunzionamenti

ALLEGATO B
OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 254/04/CSP e s.m.i., riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società Tecnodata Trentina S.r.l. per l'anno 2023.

| Indicatori | Misure | Obiettivi |
|---|---|-----------|
| Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (*) | - Percentile 95% del tempo di fornitura: | 10 gg |
| | - Percentile 99% del tempo di fornitura | 15 gg |
| | - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: | 100 % |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (*) | - Rapporto tra numero di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso (RTG): | 20 % |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: | 12 ore |
| | - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: | 24 ore |
| | - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: | 96% |
| Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti | - Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" | 30 sec. |
| | - Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti: | 60 sec. |
| | - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi: | 37 % |
| Fatture contestate | - Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: | 2 % |
| Accuratezza della Fatturazione | - Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: | 0.5 % |

(*) servizi diretti con strutture di altri Operatori

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

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.79/09/CSP e s.m.i., riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società Tecnodata Trentina S.r.l. per l'anno 2023.

| Indicatori | Misure | Obiettivi |
|---|---|------------|
| 1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo | media pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo | 30 secondi |
| 2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto | a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti | 25 secondi |
| | b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | 37 % |
| 3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza | Percentuale | 70 % |