

CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA

La presente Carta dei Servizi di Sicilymobile, brand che identifica una specifica linea di offerta di servizi di comunicazione elettronica della società Fatt srl, con sede legale in Via Principe di Belmonte 103/c Palermo, descrive i principi, gli standard e i parametri di qualità dei servizi di comunicazione elettronica aperti al pubblico (il “Servizio” o i “Servizi”), nonché gli impegni assunti nei confronti della Clientela, ferme restando le disposizioni previste nei contratti.

La Carta dei Servizi è redatta in conformità ai principi generali stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 in materia di erogazione dei servizi pubblici, alla Legge 14 novembre 1995 n. 481, alla Legge 31 luglio 1997 n. 249, al D. Lgs. 1° agosto 2003 n. 259 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche), nonché alle delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), tra cui le delibere n. 179/03/CSP, n. 104/05/CSP, n. 73/11/CONS, n. 151/12/CONS, n. 154/12/CONS, n. 254/04/CSP, n. 79/09/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, n. 347/18/CONS e n. 580/15/CONS, come aggiornate e integrate dalla Delibera n. 255/24/CONS e relativo Allegato A, recante la disciplina e gli standard di qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi.

La presente Carta recepisce, in particolare, le disposizioni introdotte dalla Delibera n. 255/24/CONS in materia di assistenza clienti, gestione e tracciabilità dei reclami, nonché gli obblighi relativi alla qualità dei servizi e alla pubblicazione dei relativi indicatori.

Le Condizioni Generali di Contratto applicate alla clientela sono conformi ai principi e ai criteri definiti nella presente Carta dei Servizi. Nei documenti descrittivi dei singoli servizi sono inoltre riportate le integrazioni e le specificazioni necessarie in funzione delle caratteristiche peculiari delle offerte.

Gli obiettivi annuali e gli indicatori di qualità costituiscono parte integrante della presente Carta e sono definiti in coerenza con quanto previsto dalla normativa vigente e dalle delibere AGCOM applicabili. Gli impegni assunti da Sicilymobile - FATT sono formulati tenendo conto anche delle componenti infrastrutturali e di rete non direttamente gestite, ma fornite da operatori terzi.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza ed imparzialità - La fornitura del Servizio da parte di Sicilymobile-FATT si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, Sicilymobile-FATT interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore e si mostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di comunicazione elettronica per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

Continuità - Sicilymobile-FATT, si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatto salvo eventi di forza maggiore. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. Sicilymobile-FATT informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, indicando sui suoi siti la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

Partecipazione - Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o del rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente sono adeguatamente riscontrate e considerate da Sicilymobile-FATT.

Cortesia - Sicilymobile-FATT si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti RETELIT-NOITEL ed il personale di imprese terze eventualmente impiegate per l'erogazione del Servizio sono tenuti ad indicare

CARTA DEI SERVIZI

il proprio identificativo sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

Efficienza ed efficacia - Sicilymobile-FATT persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento

dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali allo scopo.

Informativa alla clientela e diritto di scelta - Sicilymobile-FATT si impegna a adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del Cliente. In ottemperanza al principio di scelta, il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente è reso accessibile e praticabile attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

Assistenza e accessibilità ai servizi di supporto - Sicilymobile-FATT garantisce ai Clienti l'accesso a servizi di assistenza clienti efficienti e trasparenti, nel rispetto della normativa vigente. In particolare, assicura la disponibilità di canali di assistenza, tra cui il servizio telefonico con operatore umano, accessibili tramite numerazioni gratuite e senza addebito per il cliente, nonché modalità chiare per la presentazione e il monitoraggio dei reclami, in conformità alla Delibera AGCOM n. 255/24/CONS.

Tutela della Privacy - Modalità di Trattamento e di Inserimento dei Dati negli Elenchi Generali-

Sicilymobile-FATT, in qualità di Titolare del trattamento, si impegna a trattare i dati personali raccolti secondo il Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR) in materia di protezione dei dati personali. In particolare, tratterà i dati personali dei propri Clienti in conformità con i termini dettati dalle Condizioni Generali di Contratto e secondo quanto previsto nell'informativa privacy. Il cliente ha il diritto di essere informato costantemente sulle modalità di trattamento dei propri dati personali e può, in qualunque momento, esercitare i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, portabilità, limitazione e opposizione, ai sensi e per gli effetti degli art. da 15 a 22 del GDPR.

Le richieste pervenute saranno evase secondo le tempistiche tecniche previste per ciascuno dei servizi forniti e ad esse sarà dato riscontro nei termini previsti dall'art. 12 co. 3 del GDPR. Il Cliente potrà esercitare i diritti sopra descritti, mediante richiesta inviata con lettera raccomandata al seguente indirizzo: Fatt srl Via Principe di Belmonte 103/c 90139 Palermo; oppure per e-mail all'indirizzo info@fattsrl.it.

3. CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Sicilymobile-FATT assicura ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi. I contratti proposti da Sicilymobile-FATT si uniformano ai principi ed ai criteri di legge, della Carta dei Servizi e alle Condizioni Generali di Contratto e contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio. Le condizioni contrattuali, di cui la presente Carta dei Servizi costituisce parte integrante ed essenziale, sono formulate nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza.

3.1 Modifiche delle Condizioni Contrattuali - Ogni modifica delle condizioni contrattuali sarà preventivamente comunicata in fattura, (nel caso di Offerte abbonamento), e-mail, SMS, e/o tramite altri mezzi che Sicilymobile-FATT riterrà opportuni e sarà efficace solo dopo 60 giorni dalla data della comunicazione. Nello stesso termine il cliente ha la facoltà di recedere dal Contratto, oggetto di modifica, senza alcun costo a carico a titolo di penale. In generale, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, avendo sempre come riferimento il sito o il servizio clienti.

3.2 Fatturazione e pagamento - La fatturazione (disponibile in formato cartaceo, a pagamento, o in formato elettronico) è effettuata per i servizi a canone (tipicamente servizi dati) in via anticipata, per i servizi a traffico (tipicamente voce) di norma su base mensile posticipata. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei

CARTA DEI SERVIZI

volumi di traffico del cliente. La fattura per i servizi di fonia comprende, di base, le seguenti informazioni: i singoli servizi di fonia col dettaglio delle varie tipologie di chiamata, gli importi relativi, e il totale fattura.

3.3 Fatturazione dettagliata e Autotutela dei consumi - Su richiesta del Cliente, Sicilymobile-FATT mette a disposizione le modalità di ricezione del dettaglio fattura inerente alle chiamate effettuate. Limitatamente ai servizi mobile.

4. STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

Sicilymobile-FATT considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, RETELIT-NOITEL adotta, per i servizi di fonia, accesso a Internet e telefonia mobile, indicatori di qualità in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche e dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

Per ciascun anno solare di riferimento, Sicilymobile-FATT definisce e aggiorna tali standard in funzione dei risultati conseguiti nell'anno precedente, tenendo conto anche delle segnalazioni dei clienti e delle verifiche periodiche effettuate.

Sicilymobile-FATT, in conformità alla normativa vigente e alla Delibera AGCOM n. 255/24/CONS e relativo Allegato A, adotta gli indicatori di qualità previsti negli Allegati 1, 2 e 3 della medesima delibera, inclusi quelli relativi ai tempi di gestione e risoluzione dei reclami.

I resoconti relativi agli indicatori di qualità sono redatti e pubblicati secondo i modelli previsti dall'Allegato 4 della Delibera AGCOM n. 255/24/CONS.

Sicilymobile-FATT pubblica sul proprio sito web, nella sezione dedicata ai consumatori accessibile dalla home page del sito www.noitel.it, i resoconti periodici (semestrali e/o annuali) sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Per la definizione puntuale degli indicatori e delle modalità di misurazione si rimanda alle delibere AGCOM applicabili.

5. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Al fine di garantire ai Clienti un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, Sicilymobile-FATT fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo informazioni relative a:

- servizi offerti e relative condizioni tecnico/economiche;
- modifiche delle condizioni tecnico/economiche di offerta dei servizi con 60 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione con facoltà per il cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accettino le nuove condizioni;
- variazioni sulla fornitura del servizio ed esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del Servizio;

CARTA DEI SERVIZI

- decisioni che lo riguardano, loro motivazioni, possibilità di reclamo e ricorso avverso di esse, ove attinente;
- disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di comunicazione elettronica, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176;
- contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione, condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali costi di uscita previsti in quanto commisurati ai relativi costi;
- disponibilità e modalità di attivazione e fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente nel rispetto della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 418/07/CONS, 600/09/CONS, 78/02/CONS e ss.mm.ii., nella misura in cui siano rese accessibili dalla rete le numerazioni incluse nelle liste di blocco delle chiamate;
- possibilità di inserimento negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, con relative modalità;
- condizioni di utilizzo dei servizi prepagati e trattamento del credito residuo, anche in caso di portabilità del numero;
- condizioni di cessioni a terze parti del credito, ai sensi dell'art. 1264 c.c.;
- modalità di richiesta e di restituzione di eventuali depositi cauzionali;
- in quanto applicabili alla specifica tipologia di utenza, passaggio fra operatori ai sensi della delibera 274/07/Cons, come integrata dalla delibera 41/09/CIR, per le utenze fisse/con numerazione geografica e della delibera 147/11/CIR, come integrata dalla delibera 651/13/Cons per le utenze mobili

5.1 Inserimento nell'elenco abbonati - Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS,

180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Prov. 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, il Cliente può decidere se e con quali dati essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on line ed off line di ricerca. Se il Cliente è un nuovo abbonato e risponde "NO" o non riconsegna il modulo, i suoi dati non saranno inseriti. Se il Cliente ha cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (c.d. mobile number portability per i servizi mobile, e number portability per i servizi di telefonia fissa) e non compila o non riconsegna il modulo, saranno mantenute le scelte fatte con il precedente operatore. Ai sensi della delibera 147/11/CIR il Cliente prende atto che il modulo è disponibile sulla "MyArea" accessibile dai siti. Qualora i dati del Cliente siano presenti negli elenchi potranno essere utilizzati per le normali comunicazioni tra persone e, in base a recenti modifiche legislative, anche per chiamate pubblicitarie, a meno che il Cliente non decida di iscriversi al "Registro pubblico delle opposizioni" per negare il consenso alle telefonate promozionali. Quattro sono i modi per iscriversi al Registro:

. Per raccomandata, scrivendo a: "gestore del registro pubblico delle opposizioni - abbonati" ufficio Roma Nomentano - casella postale 7211 - 00162 Roma (RM)

· via fax: 06.54224822

· Per e-mail: abbonati.rpo@fub.it

. Compilando il modulo elettronico disponibile nella apposita "area abbonato" sul sito:
<http://www.registrodelleopposizioni.it>.

Sicilymobile-FATT assicura l'ingestimento gratuito e la modifica, nei tempi tecnici, sulla base delle indicazioni del Cliente, i dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi

CARTA DEI SERVIZI

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.

Le informazioni relative ai canali di assistenza clienti, alle modalità di presentazione dei reclami, ai tempi di gestione e alle modalità di tracciamento degli stessi, inclusa l'assegnazione di un codice identificativo del reclamo, sono rese disponibili e costantemente aggiornate nella Carta dei Servizi, nelle Condizioni Generali di Contratto e nella sezione dedicata all'assistenza clienti sul sito web www.sicilymobile.it.

6. TUTELA DEL CLIENTE

Sicilymobile-FATT garantisce il monitoraggio proattivo della propria rete; ciò comporta che, in caso di disservizio che impatta sul cliente, anche in assenza di segnalazione da parte dello stesso, Sicilymobile-FATT adotta tutte le azioni necessarie alla risoluzione del disservizio.

6.1 Comunicazione con il cliente

Sicilymobile-FATT assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità. Sicilymobile-FATT si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato.

Il servizio di assistenza clienti telefonica è accessibile tramite numerazioni gratuite, senza alcun addebito per il cliente indipendentemente dalla rete di origine. In caso di congestione di rete o di situazioni che generano un alto numero di chiamate, Sicilymobile-FATT offre anche un servizio di contatto via web.

6.2 Gestione Reclami

Qualora emergano motivi di insoddisfazione per i quali si richiede una spiegazione e/o risoluzione (ad esempio disservizi, malfunzionamenti, errori di fatturazione, ritardi o mancata attivazione/disattivazione dei servizi), il Cliente può presentare un reclamo attraverso le seguenti modalità:

1. a mezzo telefono al numero gratuito 800962929 (Servizio Clienti disponibile dal lunedì al Venerdì dalle ore 8:30 alle ore 21:30).
2. tramite PEC a fattsrl@pec.it;
3. tramite raccomandata A/R indirizzata a Fatt srl Via Principe di Belmonte 103/c 90139 Palermo.

Al fine di agevolare la gestione del reclamo, il Cliente è invitato a indicare il numero di telefono di riferimento, i dati dell'intestatario (nome, cognome, codice fiscale), l'oggetto della contestazione, i riferimenti temporali degli eventi e ogni altro elemento utile alla corretta identificazione della problematica.

A ciascun reclamo è associato un codice identificativo univoco, comunicato al Cliente al momento della presa in carico, che consente il tracciamento dello stato della pratica fino alla sua chiusura.

Il Cliente può verificare lo stato di avanzamento del reclamo attraverso i canali di assistenza messi a disposizione (servizio clienti, area personale o altri canali disponibili).

Il Servizio Clienti gestisce le segnalazioni con risoluzione immediata, ove possibile, oppure mediante escalation ai competenti uffici tecnici o amministrativi.

Sicilymobile-Fatt si impegna a fornire riscontro ai reclami entro il più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni dalla ricezione.

Sicilymobile-Fatt comunica al Cliente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento, sono indicate le misure correttive adottate e gli eventuali rimborsi, effettuati tramite accredito in fattura, compensazione o bonifico bancario. In caso di rigetto, Sicilymobile-Fatt fornisce adeguata motivazione.

CARTA DEI SERVIZI

In caso di reclami di particolare complessità, il Cliente è informato delle attività in corso e aggiornato sullo stato di avanzamento fino alla chiusura della pratica, nel rispetto dei termini previsti.

L'apertura di un reclamo non autorizza il Cliente a sospendere il pagamento dei servizi fruiti, salvo gli importi oggetto di contestazione.

6.3 Procedura di Conciliazione - Qualora i passaggi descritti al precedente punto 6.2 non fossero per il Cliente soddisfacenti, il Cliente può aprire una controversia secondo i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella delibera 203/18/CONS. In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità come individuate all'art. 2 comma 1 di tale delibera, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

La presente carta è aggiornata almeno ogni anno.

Le segnalazioni sono gestite secondo le modalità e i tempi previsti per i reclami, inclusa l'assegnazione di un codice identificativo e la possibilità di tracciamento della pratica.

CARTA DEI SERVIZI

7. TEMPI DI ATTIVAZIONE

Di seguito sono riportati i tempi di attivazione per i diversi servizi Sicilymobile-Fatt:

- Attivazione servizi mobile: massimo 2 giorni lavorativi dal perfezionamento del contratto, per le richieste presentate prima delle ore 17

Attenzione: qualora il Cliente non abbia esplicitamente richiesto l'avvio del servizio durante i 14 giorni del c.d. "diritto di ripensamento" (in conformità dell'articolo 50, comma 3, o dell'articolo 51, comma 8 del codice consumo) i tempi sopra riportati sono prolungati di 14 giorni solari.

8. INDENNIZZI

Nel caso di mancato rispetto dei termini di attivazione dei servizi o di ritardo nel trasloco dell'utenza e, fatti salvi i casi di seguito indicati, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di € 2 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a €100. Nel caso in cui il Cliente sia titolare di 3 o più SIM, ha diritto ad un indennizzo, comunque, non superiore ad € 250. In ogni caso, non è dovuto alcun indennizzo se il Cliente è stato informato, ai sensi dell'eventuale ritardo nell'attivazione del servizio richiesto.

Nei casi di sospensione o cessazione amministrativa di un servizio in assenza dei requisiti di legge ovvero del necessario preavviso, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari a € 2 per ciascun giorno e comunque non superiore complessivamente a €100.

Nei casi di mancato rispetto dei termini relativi alla risposta per malfunzionamenti il Cliente ha diritto ad un indennizzo fino ad un massimo di € 5 per ogni giorno di ritardo, a partire dal secondo giorno, e comunque non superiore complessivamente a €100.

Nei casi di guasti eccezionali e generalizzati di particolare complessità il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad € 2,50 a partire dal quinto giorno successivo alla cessazione della causa di forza maggiore ovvero dalla data di risoluzione comunicata ove non rispettata.

Sicilymobile-Fatt indennizzerà i ritardi di portabilità del numero per la telefonia fissa a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla data della relativa attivazione comunicata. In tali casi, su richiesta del Cliente, Noitel corrisponderà a quest'ultimo un indennizzo pari ad €2,50 per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo complessivo di €40. In caso di ritardi di portabilità di numero mobile, l'indennizzo è pari a €2 per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino a un massimo di €40.

Nei casi di mancato rispetto dei termini relativi alla risposta ai reclami il Cliente ha diritto ad un indennizzo fino ad un massimo di €1 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a €100.

Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di €1 per ogni giorno di attivazione fino a un massimo di €50.

CARTA DEI SERVIZI

Il cliente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile a Sicilymobile-Fatt, avrà diritto ad un indennizzo pari ad €25 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di € 250.

In tutti i casi di indennizzo, sono fatti salvi i casi in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dal cliente e/o a circostanze, comunque, non imputabili a Sicilymobile-Fatt.

9. PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web di sicilymobile.it all'indirizzo www.sicilymobile.it , nella sezione dedicata ai consumatori, ed è resa disponibile anche presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione.

Le informazioni relative ai canali di assistenza clienti, alle modalità di presentazione dei reclami, ai tempi di gestione e alle modalità di tracciamento degli stessi sono rese disponibili e costantemente aggiornate nella medesima sezione del sito.

Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione sul sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

CARTA DEI SERVIZI

OBIETTIVI DI QUALITÀ PER ANNO 2026 SERVIZI MOBILE

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO
Tempo di attivazione del servizio voce	Percentile 95% del tempo di fornitura	
	Percentile 95% tempo di fornitura	30 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	150 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	50%
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio prepagato)	5%
Probabilità di mantenimento della connessione voce	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione	98%
Accessibilità al servizio voce	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine	99%

CARTA DEI SERVIZI

OBIETTIVI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI AI SENSI DELLA DELIBERA 255/24/CONS, VALIDI PER L'ANNO 2026. MODELLO ELETTRONICO DI CUI ALL'ART. 8, COMMA 1, LETT. C) PER I RESOCONTI RELATIVI ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI ASSISTENZA TELEFONICI"

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Obiettivo
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di Tempo	secondi	150
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	percentuale	%	50
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	NA
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	NA
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	NA
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	NA
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	NA

CARTA DEI SERVIZI

OBIETTIVI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI AI SENSI DELLA DELIBERA 255/24/CONS, VALIDI PER L'ANNO 2026. MODELLO ELETTRONICO DI CUI ALL'ART. 8, COMMA 1, LETT. C) PER I RESOCONTI RELATIVI AI RECLAMI RELATIVI ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI ASSISTENZA TELEFONICI”

OPERATORE	RETELIT S.P.A.		
PERIODO DI RIFERIMENTO	OBIETTIVI 2026		
Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Obiettivo
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	912
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	1000
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	95%