

CARTA DEI SERVIZI MANDARIN

- **INTRODUZIONE**
- **PRINCIPI FONDAMENTALI**
- **GARANZIE PER I CLIENTI**
- **RIMBORSI INDENNIZZI**
- **STANDARD DI QUALITA'**

1. INTRODUZIONE

1.1 Presentazione

Mandarin ha redatto la presente Carta dei Servizi, con l'obiettivo di fornire al Cliente un valido strumento di informazione sui suoi diritti in materia di servizi di telecomunicazioni e sugli standard di qualità ai quali tali servizi sono tenuti a uniformarsi.

Tale documento rispecchia le linee guida e i principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, in particolare in "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", ai sensi dell'art. 10 comma 5 del D.P.R. n. 318 del 19 settembre 1997, della delibera AGCOM n. 179/03/CSP e 254/04/CSP, e la normativa vigente in materia.

Oltre che nella presente Carta dei Servizi, il Cliente può trovare ulteriori specifiche informazioni nella documentazione relativa alle Condizioni Generali di Contratto, sottoscritta dal Cliente e a lui consegnata all'atto della conclusione del contratto.

La Carta dei Servizi di Mandarin viene aggiornata ogni anno, ove necessario ed è consultabile sul sito www.mandarin.it e presso i punti vendita Mandarin. Il Cliente può richiedere l'invio gratuito della Carta telefonando al numero 095 9510951.

1.2 Chi siamo

Mandarin, è un operatore di telecomunicazioni che si propone di fornire servizi di comunicazione per il mercato nazionale e internazionale.

Nel 2008, Mandarin ha ottenuto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Ministero dello Sviluppo Economico i seguenti titoli Autorizzatori per Reti e Servizi di Comunicazioni Elettroniche:

- licenza individuale per l'installazione di una rete di telecomunicazioni allo scopo di prestare il servizio di telefonia vocale ;
- licenza individuale WI-MAX – 3.5 GHz per la regione Sicilia ;
- Autorizzazione Internet Service Provider;
- Autorizzazione Radio Lan per servizi wireless su frequenze pubbliche condivise 2.4 e 5 GHz per servizi WiFi e HyperLan.

Maggiori informazioni su Mandarin sono a disposizione sul sito web www.mandarin.it

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza e principi morali

Mandarin, nella fornitura dei propri servizi e più in generale nel proprio operato, si ispira a criteri di eguaglianza, obiettività e giustizia e si impegna verso i propri utenti a un trattamento imparziale, senza distinzioni di sesso, razza, religione o opinioni politiche. Tali principi sono alla base dell'interpretazione che Mandarin dà delle norme di regolamentazione del settore e di tutte le clausole di fornitura del servizio.

2.2 Parità di accesso ed eguaglianza d'uso

Nei confronti delle categorie più disagiate, quali disabili o anziani, Mandarin assicura condizioni di parità di accesso e di eguaglianza d'uso dei servizi. Per i Clienti in possesso di Certificazione rilasciata dalla competente autorità sanitaria ai sensi della Delibera 514/07/CONS Mandarin applica tariffe agevolate. Al fine di migliorare l'uso dei servizi da parte delle suddette categorie, Mandarin accoglie indicazioni e proposte da parte delle relative associazioni: tali proposte possono essere inviate ai seguenti recapiti:

- indirizzo postale: SERVIZIO CLIENTI - MANDARIN SPA, Via Anzalone, 12 - 95024 ACIREALE - CT.
- Indirizzo e-mail: servizio.clienti@mandarin.it

2.3 Cortesia e trasparenza

Mandarin, anche attraverso il personale che agisce in sua rappresentanza, svolge la propria attività usando la massima disponibilità e cortesia nei confronti del pubblico, al fine di rendere accessibili ai Clienti ogni genere di informazione relativa ai servizi offerti e di soddisfare nei limiti del possibile le esigenze espresse dagli utenti. Per garantire la trasparenza nei suddetti rapporti, gli operatori di Mandarin addetti ai rapporti col pubblico saranno tenuti a fornire in ogni comunicazione con il Cliente un numero o il nome che li identifichi in maniera univoca.

2.4 Continuità dei servizi

Mandarin si impegna ad erogare i suoi servizi in maniera regolare e senza interruzioni per l'intera durata del contratto. I tempi relativi a interruzioni eccezionali o irregolarità nella fornitura del servizio saranno limitati al minimo indispensabile per portare a termine le operazioni di manutenzione o riparazione.

Mandarin si impegna, tuttavia, affinché tali discontinuità vengano limitate a quanto necessario perché il servizio mantenga i migliori livelli di affidabilità e di efficienza.

2.5 Diritto di scelta

A garanzia del diritto di scelta, Mandarin agevola il Cliente attraverso l'impiego di procedure trasparenti, semplici e chiare, sia dal punto di vista informativo che contrattuale relativamente alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi.

In particolare, dal punto di vista informativo, Mandarin si impegna a comunicare al Cliente:

- qualsiasi modifica delle condizioni economiche o tecniche dei servizi, almeno 30 giorni prima della relativa applicazione
- ogni eventuale cambiamento nella fornitura del servizio
- ogni eventuale modifica della presente Carta dei Servizi
- i risultati relativi alle indagini sul rispetto degli Standard di Qualità dei servizi offerti

Dal punto di vista contrattuale, all'interno delle Condizioni Generali di Contratto consegnate al Cliente alla stipula dello stesso, ai punti 2, 3 e 11 sono esposte le modalità di stipula del contratto di attivazione del servizio, delle variazioni contrattuali e del recesso. Il Cliente può, eventualmente, richiedere un'ulteriore copia delle Condizioni Generali di Contratto telefonando al numero 095 9510951, via e-mail all'indirizzo servizio.clienti@mandarin.it oppure all'indirizzo postale SERVIZIO CLIENTI - MANDARIN SPA, Via Anzalone, 12 - 95024 ACIREALE - CT.

2.6 Partecipazione

Mandarin accoglie con attenzione suggerimenti, osservazioni e documentazione tesi al miglioramento dei servizi offerti. Il materiale andrà sottoposto via per iscritto al Customer Care all'indirizzo SERVIZIO CLIENTI - MANDARIN SPA, Via Anzalone, 12 95024 ACIREALE - CT. Nei casi di effettivo interesse Mandarin provvederà a dare adeguato riscontro non oltre 30 giorni.

2.7 Miglioramento dei servizi

Mandarin si adopera costantemente dal punto di vista tecnologico, organizzativo, ed economico, al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dei suoi servizi.

2.8 Dati personali e tutela della riservatezza

2.8.1 Trattamento dei dati personali

Mandarin si impegna ad informare preventivamente il Cliente in maniera chiara ed esauriente sulle modalità di trattamento dei relativi dati personali. Il trattamento dei dati e la garanzia di riservatezza sugli stessi avverranno in osservanza del D. Lgs 30 giugno 2003 n.196 e successive modifiche.

Il Cliente ha diritto ad una scelta libera, differenziata e revocabile relativamente alla concessione d'uso di tali dati a terzi autorizzati. La scelta è revocabile, in quanto il Cliente può in qualsiasi momento richiedere la modifica o la cancellazione dei propri dati contattando l'ufficio preposto al numero 095 09510951, via e-mail all'indirizzo servizio.clienti@mandarin.it o via posta all'indirizzo UFFICIO PRIVACY - MANDARIN SPA, Via Anzalone, 12 95024 ACIREALE - CT.

2.8.2 Accesso alle informazioni

In base all'art. 16 del DPR 318/97, Mandarin assicura al Cliente il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, tramite l'invio della relativa richiesta per posta all'indirizzo postale UFFICIO PRIVACY - MANDARIN SPA, Via Anzalone, 12 95024 ACIREALE - CT, e al trattamento dei suoi dati secondo il D. Lgs 30 giugno 2003 n.196 (T.U sulla tutela dei dati personali) e successive modifiche.

3. RAPPORTI CON I CLIENTI

Mandarin nel perseguire costantemente la migliore qualità dei servizi garantisce ai propri Clienti:

3.1 Assistenza informativa e tecnica

Mandarin garantisce un Servizio di Assistenza Clienti attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.30, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00 raggiungibile al numero 095 09510951. Tale servizio risponde a quesiti riguardanti le diverse tipologie di assistenza dedicata ai Clienti consistono in:

- un servizio di informazioni su tutti gli aspetti non tecnici legati ai servizi erogati
- un servizio di Help Desk Tecnico dedicato ai clienti attivi, specializzato nel fornire informazioni tecniche e nella risoluzione di dubbi e problematiche legati a disservizi, guasti o irregolarità.

3.2 Trasparenza e condizioni contrattuali

Mandarin garantisce ai propri Clienti piena informazione riguardo alle condizioni contrattuali, giuridiche, tecniche ed economiche dei servizi erogati:

- I Clienti possono in qualsiasi momento visualizzare o ricevere copia della documentazione relativa alle condizioni contrattuali sottoscritte e della presente Carta dei servizi, attraverso differenti strumenti e supporti : via telefono al numero 095 9510951 , via e-mail all'indirizzo servizio.clienti@mandarin.it o via posta all'indirizzo SERVIZIO CLIENTI - MANDARIN SPA , Via Anzalone, 12 95024 ACIREALE – CT.
- Mandarin si impegna a comunicare tempestivamente al Cliente eventuali modifiche, tecniche o economiche, delle condizioni contrattuali.

3.3 Stipula, modifica e recesso dei contratti

3.3.1 Stipula dei Contratti

I contratti per la fornitura dei servizi possono essere conclusi secondo le seguenti modalità:

a) Contratto stipulati dentro i locali commerciali;

b) Contratti a distanza

Nel caso di contratti a distanza stipulati:

- tramite l'invio della documentazione di abbonamento a Mandarin;
- o in luogo diverso dai locali commerciali Mandarin e consegnati ad un rappresentante commerciale di quest'ultima, secondo le prescrizioni contenute nell'art. 1 del D.Lgs n. 50/1992, il Cliente ha la facoltà di recedere dal Contratto come stabilito nel D.Lgs n. 185/1999.

Il recesso può avvenire entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla sottoscrizione della Richiesta di Adesione (artt. 4 e ss. Del D.Lgs 50/90) o in alternativa nelle modalità stabilite dall'art. 5 del D.Lgs 185/99.

Tramite una delle seguenti modalità:

- **lettera** raccomandata con ricevuta di ritorno, all'indirizzo postale SERVIZIO CLIENTI - MANDARIN SPA , Via Anzalone, 12 - 95024 ACIREALE – CT.
- tramite l'invio di una **PEC** all'indirizzo pec@pec.mandarin.it

| | | |
|------------------------------|-------------------------------|-------------|
| Documento: CARTA DEI SERVIZI | | |
| Modello: CDS | Revisione:18.1 del 05/02/2018 | Pagina 6/22 |

• di un **fax**, al numero 095 2937949, con conferma tramite invio di raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo postale SERVIZIO CLIENTI - MANDARIN SPA , Via Anzalone, 12 - 95024 ACIREALE - CT della suddetta lettera entro e non oltre 2 giorni dalla trasmissione del fax.

3.3.2 Modifica

Mandarin nel corso del rapporto contrattuale si riserva di modificare il Contratto ove ciò si renda necessario. Tali modifiche saranno efficaci decorsi 30 giorni dalla data di comunicazione per iscritto al cliente. Il Cliente ha il diritto di recedere senza penali dal contratto non oltre 30 giorni dalla notifica delle variazioni delle condizioni contrattuali, inviando comunicazione tramite:

- **lettera** raccomandata con ricevuta di ritorno, inviata all'indirizzo postale SERVIZIO CLIENTI - MANDARIN SPA , Via Anzalone, 12 - 95024 ACIREALE - CT
- tramite l'invio di una **PEC** all'indirizzo pec@pec.mandarin.it
- **fax**, al numero 095 2937949, con conferma tramite invio di raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo postale SERVIZIO CLIENTI - MANDARIN SPA , Via Anzalone, 12 - 95024 ACIREALE - CT della suddetta lettera entro e non oltre 2 giorni dalla trasmissione del fax

3.3.3 Recesso

Fatto salvo per il Cliente, nel caso di modifiche contrattuali, il diritto di recedere senza penali dal contratto non oltre 30 giorni dalla notifica delle variazioni delle condizioni contrattuali,

Il Cliente potrà recedere dai servizi Mandarin in qualsiasi momento, con preavviso di 30 giorni, da comunicare a Mandarin tramite:

- **lettera** raccomandata con ricevuta di ritorno, inviata all'indirizzo postale SERVIZIO CLIENTI - MANDARIN SPA , Via Anzalone, 12 - 95024 ACIREALE - CT
- tramite l'invio di una **PEC** all'indirizzo pec@pec.mandarin.it
- **fax**, al numero 095 2937949, con conferma tramite invio di raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo postale SERVIZIO CLIENTI - MANDARIN SPA , Via Anzalone, 12 - 95024 ACIREALE - CT della suddetta lettera entro e non oltre 2 giorni dalla trasmissione del fax

restando inteso che il termine di preavviso decorre in ogni caso dalla data di ricezione della raccomandata da parte di Mandarin. Inoltre, in relazione alla specifica offerta sottoscritta dal Cliente, si precisa che in caso di esercizio del diritto di recesso Mandarin avrà diritto a ricevere gli importi previsti a titolo di rimborso dei costi di disattivazione, come dettagliati nella documentazione contrattuale.

3.4 Fatturazione e modalità di pagamento

3.4.1 Fatturazione

La fattura viene inviata al Cliente in formato cartaceo o elettronico almeno 15 giorni prima della data di scadenza dei pagamenti. Nella fattura sono indicati il piano tariffario applicato e le eventuali variazioni.

La fattura è bimestrale, anticipata per i canoni e posticipata per i consumi. E' possibile l'introduzione di differenti scadenze di fatturazione in caso di particolari volumi di traffico o di servizi peculiari.

La documentazione relativa al traffico effettuato viene inviata su richiesta del Cliente senza oneri aggiuntivi, in formato elettronico, con l'indicazione di data e ora della conversazione, numero chiamato (con l'oscuramento delle ultime tre cifre) e durata.

3.4.2 Modalità di pagamento

Il pagamento può essere effettuato tramite C/C postale, RID o bonifico bancario. Il termine per il pagamento è di 30 giorni dalla data di emissione della fattura. Il pagamento effettuato entro tale termine e secondo le modalità indicate, libera immediatamente l'utente dai suoi obblighi.

L'importo indicato in fattura va pagato per intero, anche qualora sia in atto un procedimento di contestazione.

3.4.3 Inadempimento o ritardato pagamento

Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento relativi a importi contestati, se la contestazione è avvenuta entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura, Mandarin attenderà l'esito della contestazione e solo in caso di rigetto della stessa procederà nei confronti del Cliente con la sospensione del servizio e la richiesta dell'indennità di mora. Tale procedura è indicata al punto 10 e successivi paragrafi delle Condizioni Generali di Contratto.

3.4.4 Indennità di mora

L'indennità di mora a carico del Cliente in ritardo con i pagamenti consiste in un interesse pari a 1/365 del Prime rate ABI maggiorato di 2 punti percentuali per ogni giorno di ritardo. Nella tabella pubblicata da ABI sul "Sole 24 ore", sono indicati i tassi. Tra questi andranno applicati quelli relativi al giorno successivo al tasso in tabella.

3.4.5 Depositi cauzionali o anticipi di conversazioni

Il **deposito cauzionale** è una somma che il Cliente è tenuto a versare a Mandarin a titolo di cauzione, ove previsto dal Contratto di fornitura del servizio e in proporzione alla tipologia di servizio scelta. In seguito a eventuali mutamenti delle condizioni determinanti l'ammontare del deposito, il Cliente è tenuto a corrispondere le dovute integrazioni.

Le somme corrisposte come cauzione possono essere trattenute da Mandarin a titolo di risarcimento per eventuali crediti verso il Cliente.

In caso di cessazione del contratto e solo qualora le obbligazioni derivanti da quest'ultimo risultino adempiute, Mandarin restituirà al Cliente le somme depositate a titolo di cauzione entro 60 giorni a partire dalla data di cessazione del rapporto contrattuale.

In assenza di pagamento del deposito cauzionale, Mandarin, dopo aver avvisato telefonicamente il Cliente, ha il diritto di sospendere l'erogazione dei servizi, fino al versamento da parte del Cliente della somma dovuta.

Nel caso in cui il Cliente richieda il passaggio a una modalità di pagamento che non implica il versamento della cauzione e solo qualora risultino adempiute tutte le precedenti obbligazioni contrattuali,

Mandarin restituirà le somme precedentemente trattenute tramite accredito nelle fatture successive al passaggio effettuato.

Eventuali **anticipi di conversazioni** versati dal Cliente, saranno restituiti da Mandarin, in caso di cessazione del contratto, entro 90 giorni dalla data di quest'ultima. In caso di ritardo nel rimborso, Mandarin corrisponderà al Cliente, oltre all'importo dovuto, gli interessi legali maturati.

3.5 Blocco selettivo di chiamata

E' facoltà del Cliente attivare il blocco selettivo di chiamata, in modalità controllata dall'utente, tramite il servizio opzionale di autodisabilitazione esposto al punto 4. della presente Carta, oppure in modalità permanente, richiedendo il blocco selettivo di chiamata a Mandarin in carta libera all'indirizzo postale SERVIZIO CLIENTI - MANDARIN SPA , Via Anzalone, 12 - 95024 ACIREALE – CT.

Per informazioni relative a questo servizio il Cliente può contattare l'ufficio assistenza via telefono al numero 095 2937949, via e-mail all'indirizzo servizio.clienti@mandarin.it o via posta all'indirizzo SERVIZIO CLIENTI - MANDARIN SPA , Via Anzalone, 12 -95024 ACIREALE – CT.

3.6 Traffico anomalo

Mandarin si riserva la facoltà di fare uso di alcuni strumenti di autotutela nel caso di traffico anomalo, quali l'invio al Cliente di avvisi, l'invio di fatture anticipate rispetto alla cadenza ordinaria di fatturazione, o in alcuni casi la sospensione dei servizi.

Tali provvedimenti verranno applicati:

- per i servizi con tariffazione a consumo, qualora sia riscontrabile un'anomalia rispetto alla media dei consumi del Cliente.
- per i servizi di accesso a Internet, nel caso in cui l'anomalia riguardi il numero di minuti di traffico effettuato.

3.7 Reclami e segnalazioni

3.7.1 Comunicazioni

Eventuali reclami o segnalazioni relative a irregolarità di funzionamento dei servizi o inefficienze vanno comunicati dal Cliente, senza oneri, attraverso una delle seguenti modalità:

- telefonicamente, al servizio di assistenza dedicato, al numero : 095 9510951 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.30 , il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Le segnalazioni telefoniche, via e-mail o via fax dovranno essere confermate tramite invio di raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo postale SERVIZIO CLIENTI - MANDARIN SPA , Via Anzalone, 12 - 95024 ACIREALE – CT o tramite invio di PEC all'indirizzo pec@pec.mandarin.it entro e non oltre 5 giorni dalla segnalazione telefonica, via fax.
- per iscritto, tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo: UFFICIO RECLAMI - MANDARIN SPA , Via Anzalone, 12 - 95024 ACIREALE – CT.

La tracciabilità di ogni reclamo è garantita da un numero identificativo fornito al Cliente. Tale numero andrà indicato dal Cliente nel corso di ulteriori contatti per informazioni sullo stato del reclamo.

Mandarin si impegna a comunicare al Cliente l'esito del reclamo non oltre 30 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza e, in caso di rigetto del reclamo, a fornire risposta scritta contenente le motivazioni del rigetto e gli accertamenti effettuati.

3.7.2 Tipologie di reclamo

- **Reclami riguardanti gli importi addebitati in fattura**

Il Cliente dovrà inviare il reclamo, scegliendo una delle modalità suddette, entro 30 giorni a partire dalla data di emissione della fattura in oggetto. Trascorso tale termine le fatture si intendono accettate. L'invio del reclamo non esime il Cliente dal pagamento della fattura, ad eccezione dell'importo contestato.

- **Reclami di difficile valutazione**

Nei casi di reclami complessi che richiedono una più attenta valutazione, Mandarin informerà comunque il Cliente entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo circa i tempi necessari per la formulazione della risposta.

- **Frode**

Qualora venga denunciata una frode riguardante l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete esternamente al luogo in cui si trova il terminale del Cliente, il pagamento degli importi relativi al traffico denunciato come di origine fraudolenta verrà sospeso. Tale sospensione sarà prolungata fino alla definizione del reclamo o fino alla definizione del tentativo di conciliazione, come previsto nell'art. 4 e 5 della delibera 182/02/CONS.

3.7.3 Esito del reclamo

Se il **reclamo** viene accolto, Mandarin rimborsa al cliente la parte di importo soggetta a contestazione e precedentemente pagata da quest'ultimo maggiorata degli interessi legali conteggiati in base all'intervallo di tempo tra la data del pagamento e quella del rimborso.

Se il reclamo viene rigettato, il Cliente è tenuto al pagamento dell'importo contestato, maggiorato dell'indennità di mora.

In caso di procedimento di reclamo avviato per **frode**, qualora la denuncia di frode venga ritenuta infondata, il Cliente è tenuto al pagamento degli importi precedentemente tenuti in sospeso.

In caso di accertamento della frode, Mandarin rimborsa al Cliente l'importo oggetto della frode, qualora il Cliente abbia già provveduto al relativo pagamento, maggiorata degli interessi legali conteggiati in base all'intervallo di tempo tra la data del pagamento e quella del rimborso.

3.7.4 Conciliazione

Per la risoluzioni di eventuali controversie tra Mandarin e il Cliente, si tenterà in prima istanza di raggiungere una conciliazione al di fuori della sede giurisdizionale, nei modi e nei termini individuati e prescritti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo quanto stabilito nel "Regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazione e utenti" ai sensi dell'art. 1 comma 11 della legge n. 249/97 con delibera n. 173/07/CONS.

Secondo tale legge, le controversie che sono state individuate con provvedimenti dell'Autorità richiedono obbligatoriamente un tentativo di conciliazione non giurisdizionale entro il termine di 30 giorni dalla relativa presentazione. Solo allo scadere di tale termine, sarà possibile per il Cliente presentare ricorso all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

3.8 Tutela dei minori

Mandarin si impegna affinché l'accesso e l'uso dei servizi di telecomunicazione avvengano nel massimo rispetto della dignità umana, dei diritti dei minori e delle categorie più deboli. Ciò implica l'uso di ogni possibile mezzo atto a disincentivare e a impedire, ove possibile, un utilizzo inadeguato, violento o criminale degli strumenti di comunicazione e dei relativi contenuti.

3.9 Inserimento dei dati personali negli elenchi

Secondo le norme contenute nelle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS, Mandarin garantisce ai Clienti l'esercizio della libertà di scelta riguardo l'inserimento o il non inserimento negli elenchi telefonici pubblici. Gli utenti hanno altresì la facoltà di consultare, modificare o rimuovere in qualsiasi momento i propri dati dagli elenchi suddetti.

Per informazioni, i Clienti possono contattare l'ufficio di assistenza via telefono al numero 095 9510951 , via e-mail all'indirizzo servizio.clienti@mandarin.it o via posta all'indirizzo SERVIZIO CLIENTI - MANDARIN SPA , Via Anzalone, 12 - 95024 ACIREALE - CT.

3.10 Segnalazioni per violazione della carta

Il Cliente che riscontrasse violazioni degli standard contenuti nella presente Carta può darne segnalazione a Mandarin tramite:

- raccomandata all'indirizzo postale : SERVIZIO CLIENTI - MANDARIN SPA , Via Anzalone, 12 - 95024 ACIREALE - CT.
- telefono, al numero : 095 9510951.
- e-mail all'indirizzo: servizio.clienti@mandarin.it

Le segnalazioni telefoniche, via e-mail o via fax dovranno essere confermate tramite invio di raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo postale SERVIZIO CLIENTI - MANDARIN SPA , Via Anzalone, 12 - 95024 ACIREALE - CT entro e non oltre 2 giorni dalla segnalazione telefonica, via e-mail o via fax.

3.11 Ulteriori aspetti relativi ai servizi e alle condizioni contrattuali

Ulteriori aspetti relativi ai servizi e alle condizioni contrattuali sono contenuti nelle Condizioni Generali di Contratto consegnate al Cliente.

4. RIMBORSI E INDENNIZZI

4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

Mandarin si impegna a rimborsare (anche tramite compensazione) ai clienti le somme erroneamente addebitate.

4.2 INDENNIZZI

Il Cliente in caso di mancato rispetto degli standard specifici per cause imputabili a Mandarin potrà richiedere a Mandarin un indennizzo

Attivazione del Servizio: nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione del servizio e fatti salvi: i casi di eccezionale difficoltà tecnica, casi dove per motivi inerenti all'ampliamento della rete siano previsti da contratto tempi di attivazione maggiori, il Cliente può richiedere un indennizzo pari ad un trentesimo dell'importo mensile dell'abbonamento per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di quindici giorni per tutte le tipologie di contratto.

Riparazione dei guasti: in caso di mancato rispetto degli standard per la riparazione del guasto tecnico, imputabile a Mandarin, al Cliente sarà riconosciuto un indennizzo pari ad un trentesimo dell'importo mensile dell'abbonamento corrisposto dal Cliente per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di quindici giorni.

Inserimento dei dati dell'abbonato nei servizi telematici di ricerca (Elenco telefonico)

Nel caso di errore nell'inserimento dei dati imputabile a Mandarin verrà corrisposto al Cliente un indennizzo, comprensivo del danno emergente e del lucro cessante, forfetario ed omnicomprensivo, pari a 25 € in caso di abbonamento residenziale, 25€ in caso di abbonamento professional, 50 € in caso di abbonamento business.

Saranno valutate solo le richieste di indennizzo che perverranno a Mandarin tramite:

- lettera raccomandata a/r all'indirizzo SERVIZIO CLIENTI - MANDARIN SPA, Via Anzalone, 12 - 95024 ACIREALE – CT entro 30 giorni dal verificarsi del mancato rispetto.
- tramite l'invio di una **PEC** all'indirizzo pec@pec.mandarin.it

Le somme che Mandarin corrisponde a titolo di indennizzo sono accreditate all'utente alla prima fatturazione utile, (Mandarin si riserva di applicare il principio della compensazione). Nel caso di cessazione del rapporto, gli importi saranno liquidati entro sessanta (60) giorni a mezzo assegno o vaglia postale.

5. QUALITA' DEI SERVIZI

La qualità dei servizi è un valore fondante di Mandarin. Mandarin misura il livello della qualità dei servizi erogati attraverso una serie di indicatori, in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP e della Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed in conformità con le disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Tali indicatori vengono applicati sia a standard generali, che si riferiscono all'insieme delle prestazioni fornite da Mandarin in un arco di tempo non superiore a 6 mesi, sia a standard specifici, che riguardano le singole prestazioni rese al Cliente e da quest'ultimo facilmente verificabili.

Ogni anno Mandarin aggiorna gli standard, gli indicatori di qualità e i metodi di misurazione e fa una valutazione comparativa dei risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento rispetto all'anno precedente.

I servizi di Mandarin possono essere classificati come segue:

Servizi in accesso diretto:

I servizi diretti sono offerti in tecnologia di accesso radio (WI-MAX o HIPERLAN) su rete di trasporto Mandarin:

- Servizio di telefonia vocale;
- Servizio di accesso ad Internet.

Servizi in accesso indiretto:

I servizi Indiretti sono offerti tramite utilizzo della tecnologia di accesso e rete di altri operatori:

- Servizio di telefonia vocale;
- Servizio di accesso ad Internet con tecnologia ADSL.

| | | |
|------------------------------|-------------------------------|------------|
| Documento: CARTA DEI SERVIZI | | |
| Modello: CDS | Revisione:18.1 del 05/02/2018 | Pagina 13/ |

5.1 OBIETTIVI

Di seguito i dati sugli obiettivi di qualità del servizio.

5.1.1 ACCESSO INTERNET DA POSTAZIONE FISSA “Delibera n. 131/06/CSP”

| INDICATORE | UNITA' DI MISURA | MISURA |
|--|---|---|
| Tempo di attivazione del servizio | <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> <p>Servizi in Accesso Diretto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% - Percentili del tempo di attivazione del servizio 99% - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): <p>Servizi in Accesso Indiretto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% - Percentili del tempo di attivazione del servizio 99% - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): | <p>45 gg. 55 gg.</p> <p>90 %</p> <p>45 gg 55 gg</p> <p>90 %</p> |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga, (annuale) | 15 % |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: | <p>120 ore 192 ore</p> <p>98 %</p> |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga | <p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore umano”</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p> | <p>40 sec.</p> <p>90 sec.</p> <p>35 %</p> |
| Addebiti contestati | La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate. | 2 % |

| | | |
|------------------------------|-------------------------------|------------|
| Documento: CARTA DEI SERVIZI | | |
| Modello: CDS | Revisione:18.1 del 05/02/2018 | Pagina 14/ |

5.1.2 TELEFONIA VOCALE DISSA “Delibera n. 254/04/CSP”

| INDICATORE | UNITA' DI MISURA | MISURA |
|--|--|---|
| Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale tlc | <p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 95% del tempo di fornitura: - Percentile 99% del tempo di fornitura: - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente 60 g.g.). | <p>45 gg. 55 gg.</p> <p>95 %</p> |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso. (annuale) | 15 % |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: | <p>120 ore 192 ore</p> <p>100 %</p> |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore | <p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore umano”</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p> | <p>40 sec.</p> <p>90 sec.</p> <p>35 %</p> |
| Fatture contestate | La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate | 2 % |
| Accuratezza della Fatturazione | 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: | 2 % |

Gli indicatori della qualità dei servizi, gli standard generali e specifici e i risultati ottenuti vengono comunicati ai Clienti attraverso pubblicazione sul sito www.mandarin.it

Tali standard di qualità sono ritenuti validi in condizioni normali di servizio e a regime. Eventuali difficoltà o ritardi non imputabili a Mandarin verranno tempestivamente segnalati agli utenti.

| | | |
|------------------------------|-------------------------------|------------|
| Documento: CARTA DEI SERVIZI | | |
| Modello: CDS | Revisione:18.1 del 05/02/2018 | Pagina 15/ |

5.2 RISULTATI

5.2.1 ANNO 2015

5.2.1.1 ACCESSO INTERNET DA POSTAZIONE FISSA "Delibera n. 131/06/CSP"

| INDICATORE | UNITA' DI MISURA | OBIETTIVO 2015 | DATO 2015 |
|--|---|--------------------------------------|------------------------------------|
| Tempo di attivazione del servizio | <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> <p>Servizi in Accesso Diretto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% - Percentili del tempo di attivazione del servizio 99% - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): <p>Servizi in Accesso Indiretto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% - Percentili del tempo di attivazione del servizio 99% - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): | 45 gg. 55 gg. 90 % | 69% 78% 81 % |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga, (annuale) | 15 % | 3 % |
| Tempo di Riparazione dei malfunzionamenti | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: | 120 ore 192 ore 98 % | 29% 38% 38 % |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga | <p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano"</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p> | 40 sec. 90 sec. 35 % | 36 sec. 71 sec. 40 % |
| Addebiti contestati | La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate. | 2 % | 16 % |

| | | |
|------------------------------|-------------------------------|------------|
| Documento: CARTA DEI SERVIZI | | |
| Modello: CDS | Revisione:18.1 del 05/02/2018 | Pagina 16/ |

5.2.1.2 TELEFONIA VOCALE DISSA “Delibera n. 254/04/CSP”

| INDICATORE | UNITA' DI MISURA | OBIETTIVO 2015 | DATO 2015 |
|--|--|---|--|
| Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale tlc | <p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 95% del tempo di fornitura: - Percentile 99% del tempo di fornitura: - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente 60 g.g.). | <p>45 gg. 55 gg.</p> <p>95 %</p> | <p>70 % 9%</p> <p>82 %</p> |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso. (annuale) | 15 % | 3 % |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: | <p>120 ore 192 ore</p> <p>100 %</p> | <p>29% 38%</p> <p>38 %</p> |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore | <p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore umano”</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p> | <p>40 sec. 90 sec.</p> <p>35 %</p> | <p>36 sec. 71 sec.</p> <p>45 %</p> |
| Fatture contestate | La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate | 2 % | 17 % |
| Accuratezza della Fatturazione | 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: | 2 % | 2 % |

| | | |
|------------------------------|-------------------------------|------------|
| Documento: CARTA DEI SERVIZI | | |
| Modello: CDS | Revisione:18.1 del 05/02/2018 | Pagina 17/ |

5.2.2 ANNO 2016

5.2.2.1 ACCESSO INTERNET DA POSTAZIONE FISSA “Delibera n. 131/06/CSP”

| INDICATORE | UNITA' DI MISURA | OBIETTIVO 2016 | DATO 2016 |
|--|---|--------------------------------------|------------------------------------|
| Tempo di attivazione del servizio | <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> <p>Servizi in Accesso Diretto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% - Percentili del tempo di attivazione del servizio 99% - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): <p>Servizi in Accesso Indiretto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% - Percentili del tempo di attivazione del servizio 99% - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): | 45 gg. 55 gg. 90 % | 72% 81% 93% |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga, (annuale) | 15 % | 5 % |
| Tempo di Riparazione dei malfunzionamenti | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: | 120 ore 192 ore 98 % | 32% 34% 28% |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga | <p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore umano”</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p> | 40 sec. 90 sec. 35 % | 38 sec. 85 sec. 60 % |
| Addebiti contestati | La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate. | 2 % | 12 % |

| | | |
|------------------------------|-------------------------------|------------|
| Documento: CARTA DEI SERVIZI | | |
| Modello: CDS | Revisione:18.1 del 05/02/2018 | Pagina 18/ |

5.2.2.2 TELEFONIA VOCALE FISSA “Delibera n. 254/04/CSP”

| INDICATORE | UNITA' DI MISURA | OBIETTIVO 2016 | DATO 2016 |
|--|--|---|--|
| Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale tlc | <p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 95% del tempo di fornitura: - Percentile 99% del tempo di fornitura: - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente 60 g.g.). | <p>45 gg. 55 gg.</p> <p>95 %</p> | <p>89 % 9%</p> <p>98 %</p> |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso. (annuale) | 15 % | 11 % |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: | <p>120 ore 192 ore</p> <p>100 %</p> | <p>31% 25%</p> <p>80%</p> |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore | <p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore umano”</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p> | <p>40 sec. 90 sec.</p> <p>35 %</p> | <p>38 sec. 85 sec.</p> <p>60 %</p> |
| Fatture contestate | La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate | 2 % | 12 % |
| Accuratezza della Fatturazione | 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: | 2 % | 2 % |

| | | |
|------------------------------|-------------------------------|------------|
| Documento: CARTA DEI SERVIZI | | |
| Modello: CDS | Revisione:18.1 del 05/02/2018 | Pagina 19/ |

5.2.3 ANNO 2017

5.2.3.1 ACCESSO INTERNET DA POSTAZIONE FISSA “Delibera n. 131/06/CSP”

| INDICATORE | UNITA' DI MISURA | OBIETTIVO 2017 | DATO 2017 |
|--|---|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Tempo di attivazione del servizio | <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> <p>Servizi in Accesso Diretto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% - Percentili del tempo di attivazione del servizio 99% - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): <p>Servizi in Accesso Indiretto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% - Percentili del tempo di attivazione del servizio 99% - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): | 45 gg. 55 gg. 90 % | 71% 79% 96% |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga, (annuale) | 15 % | 8% |
| Tempo di Riparazione dei malfunzionamenti | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: | 120 ore 192 ore 98 % | 35% 31% 28% |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga | <p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore umano”</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p> | 40 sec. 90 sec. 35 % | 35sec. 76 sec. 40 % |
| Addebiti contestati | La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate. | 2 % | 16% |

| | | |
|------------------------------|-------------------------------|------------|
| Documento: CARTA DEI SERVIZI | | |
| Modello: CDS | Revisione:18.1 del 05/02/2018 | Pagina 20/ |

5.2.3.2 TELEFONIA VOCALE DISSA “Delibera n. 254/04/CSP”

| INDICATORE | UNITA' DI MISURA | OBIETTIVO 2017 | DATO 2017 |
|--|--|---|--------------------------------------|
| Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale tlc | <p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 95% del tempo di fornitura: - Percentile 99% del tempo di fornitura: - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente 60 g.g.). | <p>45 gg. 55 gg.</p> <p>95 %</p> | <p>82 % 8%</p> <p>94 %</p> |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso. (annuale) | 15 % | 13 % |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: | <p>120 ore 192 ore</p> <p>100 %</p> | <p>29% 21%</p> <p>86%</p> |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore | <p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore umano”</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p> | <p>40 sec. 90 sec.</p> <p>35 %</p> | <p>34sec. 79sec.</p> <p>40 %</p> |
| Fatture contestate | La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate | 2 % | 4 % |
| Accuratezza della Fatturazione | 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: | 2 % | 5 % |

| | | |
|------------------------------|-------------------------------|------------|
| Documento: CARTA DEI SERVIZI | | |
| Modello: CDS | Revisione:18.1 del 05/02/2018 | Pagina 21/ |

5.2.4 ANNO 2018

5.2.4.1 ACCESSO INTERNET DA POSTAZIONE FISSA “Delibera n. 131/06/CSP”

| INDICATORE | UNITA' DI MISURA | OBIETTIVO 2018 | DATO I SEM. |
|--|---|---|-------------|
| Tempo di attivazione del servizio | <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> <p>Servizi in Accesso Diretto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% - Percentili del tempo di attivazione del servizio 99% - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): <p>Servizi in Accesso Indiretto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% - Percentili del tempo di attivazione del servizio 99% - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): | <p>45 gg. 55 gg.</p> <p>90 %</p> <p>45 gg 55 gg</p> <p>90 %</p> | |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga, (annuale) | 15 % | |
| Tempo di Riparazione dei malfunzionamenti | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: | <p>120 ore 192 ore</p> <p>98 %</p> | |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga | <p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore umano”</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p> | <p>40 sec.</p> <p>90 sec.</p> <p>35 %</p> | |
| Addebiti contestati | La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate. | 2 % | |

| | | |
|------------------------------|-------------------------------|------------|
| Documento: CARTA DEI SERVIZI | | |
| Modello: CDS | Revisione:18.1 del 05/02/2018 | Pagina 22/ |

5.2.4.2 TELEFONIA VOCALE DISSA “Delibera n. 254/04/CSP”

| INDICATORE | UNITA' DI MISURA | OBIETTIVO 2018 | DATO I SEM. |
|--|--|---|-------------|
| Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale tlc | <p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 95% del tempo di fornitura: - Percentile 99% del tempo di fornitura: - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente 60 g.g.). | <p>45 gg. 55 gg.</p> <p>95 %</p> | |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso. (annuale) | 15 % | |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: | <p>120 ore 192 ore</p> <p>100 %</p> | |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore | <p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore umano”</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p> | <p>40 sec.</p> <p>90 sec.</p> <p>35 %</p> | |
| Fatture contestate | La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate | 2 % | |
| Accuratezza della Fatturazione | 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: | 2 % | |