

CARTA DEI SERVIZI DI OPTIMA ITALIA

INDICE

| | |
|---|-----------|
| 1. CARTA DEI SERVIZI | 2 |
| 2. L'OPERATORE..... | 2 |
| 3. I PRINCIPI FONDAMENTALI..... | 2 |
| 3.1. Eguaglianza ed Imparzialità di trattamento..... | 2 |
| 3.2. Continuità..... | 3 |
| 3.3. Partecipazione, Cortesia e Trasparenza | 3 |
| 3.4 Efficacia ed Efficienza..... | 3 |
| 3.5. Trasparenza delle Condizioni Contrattuali..... | 3 |
| 4. GLI IMPEGNI | 3 |
| 5. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO..... | 5 |
| 6. GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI | 5 |
| 7. INDENNIZZI E RIMBORSI | 6 |
| 7.1 INDENNIZZI SU RICHIESTA | 7 |
| 7.2 INDENNIZZI AUTOMATICI | 8 |
| 8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI | 8 |
| 8.1. Inserimento dei dati personali nella base di dati unica DBU | 10 |
| 9. SERVIZI..... | 10 |
| 9.1. Offerta dei Servizi ad Accesso Diretto..... | 10 |
| 9.2. Offerta dei Servizi di Accesso Indiretto..... | 10 |
| 9.3. Servizi di Accesso ad Internet..... | 10 |
| 9.4 Offerta di Servizi su Numerazioni non Geografiche | 11 |
| 9.4.1. Tutela dei Diritti | 11 |
| 9.5 Informazioni ai Clienti e Sospensione dei Servizi | 11 |
| 10. STANDARD DI QUALITA' | 12 |
| 10.1. Verifica e Controllo | 12 |
| 10.2 Valutazione della Qualità dei Servizi Offerti..... | 13 |
| ALLEGATO A..... | 14 |
| ALLEGATO B..... | 17 |
| ALLEGATO C..... | 19 |

1. CARTA DEI SERVIZI

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 (direttiva che disciplina l'erogazione dei servizi pubblici) recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n. 179/03/CSP, e in base alle delibere n. 254/04/CSP, 131/06/CSP, 79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni, in materia di Qualità e Carte dei Servizi di Comunicazione Elettronica.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la Clientela Business e Consumer di Optima Italia.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito www.optimaitalia.com.

Il Servizio Clienti di Optima è a disposizione per fornire, fra l'altro, ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi. Il Servizio Clienti è accessibile tramite il Numero Verde **800 09 07 09** (e tramite il fax **800 93 93 92**) con chiamata gratuita da telefono fisso, attivo tutti i giorni 24 ore su 24 ore e, con operatore, dalle h. 08:30 alle 13.00 e dalle h. 14,30 alle h. 18:30. Il servizio clienti è accessibile, inoltre, tramite e-mail all'indirizzo servizioclienti@optimaitalia.com.

2. L'OPERATORE

Optima Italia S.p.A. (di seguito per brevità "Optima"), con sede legale e operativa a Napoli, Corso Umberto I, n.174, cap 80138, è un operatore di telecomunicazioni che si propone di fornire servizi di comunicazione elettronica evoluti ed interessanti per il mercato nazionale.

Optima ha ottenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento delle Comunicazioni Elettroniche - i seguenti titoli Autorizzativi per Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica:

- Autorizzazione Generale per l'installazione di una rete di telecomunicazioni allo scopo di prestare il servizio di telefonia vocale;
- Autorizzazione Generale per Internet Service Provider (ISP).

Per ricevere maggiori informazioni su Optima è a disposizione della Clientela il sito web www.optimaitalia.com

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi da parte di Optima avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza e di imparzialità di trattamento, nella garanzia di un servizio continuativo, nella partecipazione dei Clienti alla prestazione del servizio, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

3.1. Eguaglianza ed Imparzialità di trattamento

Optima fornisce i propri servizi nel rispetto di regole uguali per tutti: non sono fatte differenze né discriminazioni, in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua, alle opinioni politiche. Optima si impegna a garantire, nei limiti territoriali delle autorizzazioni rilasciate, parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. Particolare attenzione sarà tuttavia riservata, nella gestione dei rapporti, a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione.

L'attività di Optima si ispira, inoltre, a criteri di obiettività, di giustizia e di imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che Optima si impegna ad interpretare le singole clausole delle condizioni generali di fornitura del servizio e le norme dettate in materia.

3.2. Continuità

Optima si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare, fatti salvi i casi di interruzione dovuta a forza maggiore o comunque indispensabile per effettuare interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria sui sistemi gestionali e/o di rete e, comunque, in ogni caso in cui l'interruzione si renda necessaria a fronte di giustificate motivazioni. Qualora il servizio dovesse essere sospeso, Optima si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi causati ai Clienti, informandoli, qualora ciò sia possibile, sui temi di sospensione e successiva ripresa del servizio o sui tempi di cessazione della situazione di irregolare funzionamento del servizio.

3.3. Partecipazione, Cortesia e Trasparenza

Al fine di favorire l'interazione con i propri Clienti, Optima garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente o Associazione di Consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Tale materiale verrà adeguatamente considerato e valutato da Optima e sarà premura della società dare riscontro agli eventuali reclami e/o ai suggerimenti ricevuti nell'obiettivo primario di improntare la propria attività ai criteri di cortesia, di chiarezza, di correttezza e di trasparenza.

3.4 Efficacia ed Efficienza

Tra gli obiettivi primari di Optima, inoltre, vi è il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali meglio funzionali a tale scopo.

3.5. Trasparenza delle Condizioni Contrattuali

In ottemperanza al principio della libera determinazione la stipula di un contratto di fornitura di servizio, l'esercizio della facoltà di recesso, la variazione contrattuale per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare e/o di altre prestazioni aggiuntive, sono rese accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare, equilibrate ed uguali per tutti i Clienti.

4. GLI IMPEGNI

Optima si impegna a:

- attivare tutti servizi richiesti dal Cliente nel Contratto, secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali, entro il termine di 60 giorni dalla data di suo perfezionamento, salvo problemi tecnici non imputabili ad Optima. In tal caso Optima si impegna a comunicare tempestivamente al Cliente ogni evento che possa inficiare sulla regolare attivazione dei servizi;
- fornire un servizio telefonico gratuito attraverso il Numero Verde **800 09 07 09** (fax **800 93 93 92**), al quale il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni relative ai servizi offerti ed erogati da Optima e le condizioni economiche, per segnalare disservizi e richiedere assistenza. E' inoltre disponibile una casella di posta elettronica (servizioclienti@optimaitalia.com) a cui è possibile rivolgersi per richiedere informazioni e/o fare le segnalazioni sopra indicate;
- garantire rispetto e cortesia del proprio personale dipendente nei rapporti con la Clientela, e, inoltre, ad agevolare i Clienti nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. Il personale dipendenti sono in tal senso tenuti ad indicare le proprie generalità;
- inviare la fattura contenente le informazioni necessarie e, su richiesta del Cliente, ad inviare documentazione delle comunicazioni effettuate, nel periodo di riferimento, conformemente a quanto

previsto dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni, e a quanto previsto dall'autorizzazione del Garante della Privacy del 13/03/2008;

- dare repentina comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e/o tecniche di offerta, all'interno della fattura o attraverso il Sito web www.optimaitalia.com o attraverso il Servizio di Customer Care (Servizio Clienti);
- inserire e modificare gratuitamente, (nei tempi tecnici e sulla base delle indicazioni fornite del Cliente) i dati identificativi del Cliente all'interno della banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale, e gli elementi identificativi correlati 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 dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS e successive modifiche ed integrazioni);
- inoltrare le comunicazioni al Cliente, in via preferenziale, per iscritto ed unitamente alle fatture. Le stesse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, o via fax, o via posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax o indirizzo di posta elettronica reso noto dal Cliente. Inoltre, le comunicazioni al Cliente potranno essere 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 30 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 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 Optima o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche agli impianti e alle apparecchiature il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici Optima o ai terzi da questa incaricati. Per i clienti ad "accesso indiretto" (Carrier pre-selection) ovvero utilizzatori di servizio indiretto di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo (tempi tecnici di ripristino) come indicato in allegato "B";
- fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;
- mettere automaticamente a disposizione del Cliente, al momento della conclusione del contratto, il "blocco selettivo di chiamata" (conformemente a quanto previsto dalle delibere dell'AGCOM n. 78/02/CONS, 418/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nonché dal Ministero dello Sviluppo Economico - dip. Comunicazioni - con Decreto Ministeriale del 2 marzo 2006, n. 145), senza alcun costo aggiuntivo, in modalità permanente (*di default*) e selettiva (*a richiesta*), salva contraria ed espressa volontà dello stesso manifestata alla Optima. Nel caso di richiesta di "blocco selettivo di chiamata" da parte del Cliente mediante l'opzione del codice personalizzato (PIN), Optima invierà al Cliente una apposita comunicazione riservata contenente il proprio codice personalizzato (PIN) che il cliente utilizzerà per abilitare e/o disabilitare le chiamate verso numerazioni associate a servizi a sovrapprezzo,

- agevolare la fruizione dei servizi di telecomunicazione dalla stessa offerti a categorie di utenti disabili, conformemente alla delibera 514/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto delle modalità ivi previste.

5. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per i servizi usufruiti il Cliente riceverà da Optima fatturazioni commisurate alle tariffe 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 dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP e successive modifiche ed integrazioni, 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 pagamento dei quali avviene mediante modalità anticipate (c.d. in pre-pagato), il Cliente dovrà corrispondere a Optima il corrispettivo stabilito sulla base delle tariffe vigenti al momento della sottoscrizione del relativo contratto.

Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso, di invio fattura e ogni altro costo se previsto dal Contratto nei limiti previsti dalla legislazione vigente.

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

Optima si riserva, in ogni caso, il diritto di modificare le specifiche tecniche dei servizi, di 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 dalla relativa comunicazione al Cliente che potrà avvenire anche mediante avviso in fattura.

In tal caso, peraltro, il Cliente, entro tale termine di trenta (30) giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, ai sensi dell'art. 4, comma primo della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 418/06/CONS e successive modifiche ed integrazioni, mediante notificazione scritta a Optima a mezzo lettera raccomandata A.R., da spedire alla sede legale di Optima. In mancanza, le variazioni si intendono accettate dal Cliente.

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al lordo di IVA e di ogni altro onere fiscale eventualmente dovuto per legge.

6. GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Cliente può presentare eventuali reclami per mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Dette contestazioni possono essere portate a conoscenza di Optima per iscritto, a mezzo fax o posta elettronica oppure telefonicamente. Il reclamo dovrà essere confermato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro 48 ore.

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

Optima si impegna in ogni caso a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una, per quanto possibile, sollecita risposta ai Clienti circa l'esito dell'istruttoria; il termine per la definizione dei reclami, non sarà superiore ai trenta (45) giorni ¹ dal ricevimento del reclamo stesso.

Optima comunica al Cliente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, Optima 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 concordata con le principali Associazioni dei Consumatori volta a riesaminare la fattispecie. Il Cliente è informato del fatto che la risoluzione delle controversie tra Optima 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, conformemente a quanto previsto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 173/07/CONS e dai suoi allegati, e successive modifiche ed integrazioni, all'esperimento di un tentativo di conciliazione. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex art. 3 dell'Allegato A della delibera n. 173/07/CONS, prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa ovvero, in difetto di delega, dinanzi agli altri organismi indicati nell'art. 13 delle predetta delibera. Il Cliente potrà consultare per ogni più completa informazione al riguardo, nonché per accedere all'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni, ove è esperibile il tentativo suddetto, l'indirizzo www.agcom.it.

In caso di corretta e tempestiva instaurazione di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia (secondo le indicazioni sopra fornite) , il Cliente è informato del fatto che potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi Optima 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 denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, 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 possono essere sospesi fino alla definizione del procedimento. In caso di frode accertata per fatti che in alcun modo vedono coinvolta una responsabilità (civile) del Cliente, i pagamenti effettuati sono rimborsati.

7. INDENNIZZI E RIMBORSI

A fronte degli impegni sopra rappresentati, Optima 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 automatici².

¹ Servizio di QoS Internet (*Bitstream*): il recesso senza penali 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.

² Nel caso di definizione delle controversie tra utenti ed operatore, si applica il "Regolamento in materia di indennizzi" secondo la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 73/11/CONS e successive modifiche ed integrazioni - www.agcom.it

7.1 INDENNIZZI SU RICHIESTA

- **Cambio numero telefonico del Cliente:** nel caso in cui Optima fosse costretta, per problemi tecnici, a cambiare il numero telefonico del Cliente, lo stesso riceverà un preavviso di novanta (90) giorni e per quarantacinque (45) giorni verrà collegato un messaggio gratuito al vecchio numero. In caso di mancato rispetto del termine di preavviso, al Cliente verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a 10,00 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino a un massimo di 60,00 euro. L'indennizzo è ridotto del 50% in caso di utente residenziale.
- **Riparazione dei guasti:** il Cliente dovrà tempestivamente segnalare malfunzionamenti che impediscono l'uso del servizio direttamente al Customer Care di Optima. Optima si impegna ad intervenire con la massima celerità 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. In caso di ritardo, 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 10 giorni.
- **Sospensione o cessazione del servizio:** Il Cliente può richiedere a Optima un indennizzo di 3,50 euro per ogni giorno di sospensione del servizio non accessorio, laddove la sospensione o la cessazione amministrativa siano avvenute in assenza dei presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso. Nel caso di servizi accessori l'indennizzo, per sospensione o cessazione senza previsto preavviso, sarà pari al maggiore importo tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di euro 1,00 fino ad un massimo di euro 150,00. Nel caso di servizi gratuiti l'indennizzo sarà pari a euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 50,00. In tutti i casi sopra riportati gli indennizzi sono ridotti del 50% in caso di utente residenziale.
- **Malfunzionamento del servizio:** Il Cliente può richiedere a Optima un indennizzo di 2,50 euro per ogni giorno di completa interruzione del servizio non accessorio per motivi tecnici, imputabili all'operatore e fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica. Il Cliente può richiedere a Optima un indennizzo di 1,25 euro per ogni giorno di irregolare o discontinua erogazione del servizio non accessorio che non comporti la completa interruzione del servizio, o in caso di mancato rispetto degli standard qualitativi previsti nella Carta dei Servizi, per motivi tecnici, imputabili all'operatore e fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica. Laddove il malfunzionamento è dovuto a ritardo di riparazione, imputabile a Optima e non dovuto a casi di eccezionale difficoltà tecnica, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio. In tutti i casi sopra descritti se il malfunzionamento riguarda servizi accessori l'indennizzo sarà pari al maggiore importo tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di euro 1,00 fino ad un massimo di euro 150,00. In tutti i casi sopra menzionati gli indennizzi sono ridotti del 50% in caso di utente residenziale.
- **Omessa o ritardata portabilità del numero:** Il Cliente può richiedere a Optima un indennizzo di 2,50 euro per ogni giorno di ritardo in caso di procedura di portabilità del numero fisso non conclusa nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, e fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà. L'indennizzo sopra menzionato è ridotto del 50% in caso di utente residenziale.
- **Attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection:** Il Cliente può richiedere a Optima un indennizzo di 2,50 euro per ogni giorno di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di *carrier selection* o *carrier pre-selection*, fermi restando i

-7-

diritti allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con Optima ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi. L'indennizzo sopra menzionato è ridotto del 50% in caso di utente residenziale.

- **Attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti:** Il Cliente può richiedere a Optima un indennizzo di 2,50 euro per ogni giorno di attivazione in caso di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti. E' fatto salvo il diritto del Cliente ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati. L'indennizzo sopra menzionato è ridotto del 50% in caso di utente residenziale.
- **Perdita della numerazione:** Il Cliente può richiedere a Optima un indennizzo di 50 euro per ogni anno di precedente utilizzo (e fino ad un massimo di 500,00 euro) del numero di telefono precedentemente assegnato in caso di perdita di titolarità del numero imputabile ad Optima. L'indennizzo sopra menzionato è ridotto del 50% in caso di utente residenziale.
- **Omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici:** Il Cliente può richiedere a Optima un indennizzo di 100 euro per ogni anno di disservizio in caso di omesso o errato inserimento dei dati relativi al Cliente negli elenchi telefonici di cui all'articolo 55 del "Codice delle Comunicazioni Elettroniche". L'indennizzo sopra citato è previsto in caso di mancato aggiornamento dei dati e nei casi di modifica o di giustificata tempestiva richiesta del Cliente interessato. Gli indennizzi sopra menzionati sono ridotti del 50% in caso di utente residenziale.
- **Mancata o ritardata risposta ai reclami indicazione:** Il Cliente potrà richiedere a Optima un indennizzo di 1 euro per ogni giorno di ritardo, nella ricezione di risposta al reclamo, rispetto ai termini stabiliti nella Carta dei Servizi o dalle delibere dell'Autorità, e fino a un massimo di 150,00 euro. L'indennizzo sopra citato è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio. Gli indennizzi sopra menzionati sono ridotti del 50% in caso di utente residenziale.

Tutti gli eventuali e/o ulteriori indennizzi dovuti da Optima 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.

7.2 INDENNIZZI AUTOMATICI

- **Ritardata attivazione del servizio non accessorio:** Il Cliente avrà diritto in caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, ad un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.
- **Ritardata attivazione del servizio accessorio.** In caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo il maggior importo tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di euro 1,00, fino ad un massimo di euro 300,00; in caso di servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100,00.

Per entrambe le tipologie di indennizzo sopra indicate gli indennizzi vanno corrisposti entro 45 giorni dal reclamo o 60 giorni dalla data di cessazione del servizio

8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

Optima garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali. Optima garantisce di adottare ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso. Optima 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 Optima 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 Optima 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'utilizzo 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 Optima, 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 Optima ad altri soggetti, persone fisiche e/o giuridiche che forniscono servizi necessari allo svolgimento della attività di Optima, e pertanto a soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge e resi edotti dei vincoli imposti dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, quali in particolare:

- tutte le società del gruppo Optima o che comunque utilizzino legittimamente il marchio Optima;
- società specializzate nel trattamento gestionale ed operativo del credito commerciale da erogare a clienti, anche potenziali, di Optima, ovvero nell'espletamento delle procedure previste dalla Decreto legislativo in relazione all'esecuzione del presente Contratto.

I dati personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da Optima, 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 Optima 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 Optima 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 Optima. In ogni

caso, il Cliente ha i diritti previsti dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 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

Optima 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, Optima 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 Optima, sia in difetto di essi) avviene 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 Optima non può in alcun modo incidere. Optima non assume dunque alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati. L'elenco telefonico della rete urbana di appartenenza verrà messo a disposizione dell'abbonato, mediante consegna a domicilio da parte dei soggetti che provvedono alla pubblicazione, con l'eventuale addebito delle sole spese di consegna da parte di terzi (sulla base degli accordi vigenti tra questi e Optima).

9. SERVIZI

9.1. Offerta dei Servizi ad Accesso Diretto

Optima crea un accesso diretto verso tutte le aziende e le famiglie, proponendosi come unico operatore per tutte le esigenze di comunicazione riuscendo ad offrire, attraverso le potenzialità della larga banda e la qualità dell'ULL (*Unbundling del Local Loop*) di Optima, laddove presente, una trasmissione ad alta velocità di dati, video, Internet e servizi voce di interconnessione con Operatori terzi, mediante fornitura anche del servizio di "number portability".

Per realizzare ciò, Optima adotta le migliori soluzioni tecnologiche in grado di supportare una capacità di banda elevata, con protocollo di comunicazione IP (Internet Protocol), per la gestione di traffico dati, video e internet. Grazie a queste soluzioni, le aziende possono scegliere un unico interlocutore per tutte le loro esigenze di comunicazione.

9.2. Offerta dei Servizi di Accesso Indiretto

Optima offre, inoltre, a tutti i propri Clienti non attualmente raggiungibili dai servizi ad Accesso Diretto, il servizio di telefonia fissa nelle modalità WLR (*Wholesale Line Rental*) e CPS (*Carrier Preselection – preselezione dell'operatore*); i tempi di attivazione di tale servizio sono di circa 15 giorni dalla ricezione da parte di Optima dell'apposito modulo di abbonamento sottoscritto dal cliente (la tempistica dipende dai tempi di attivazioni di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo). Lo stesso dicasi per servizi Internet dial-up e Adsl (*Bitstream*)

9.3. Servizi di Accesso ad Internet

Optima offre due servizi per la connessione ad Internet: dial-up e ADSL (*Bitstream*).

ADSL (*Bitstream*)

Per utilizzare il servizio il Cliente deve:

- disporre di almeno una linea telefonica attiva e “trafficante”;
- risiedere in un’area in cui sia presente la copertura del servizio ADSL verificabile a seguito di una analisi di fattibilità.

I tempi di attivazione di tale servizio sono di circa 45 (*quarantacinque*) giorni dalla ricezione da parte di Optima dell’apposito modulo di abbonamento sottoscritto dal cliente (*la tempistica dipende dai tempi di attivazioni indicati all’interno dello SLA - Service Level Agreement - dell’operatore di Accesso .*)

9.4 Offerta di Servizi su Numerazioni non Geografiche

I servizi di Optima si basano sulle numerazioni 800, 840 disciplinati dall’Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni all’interno della delibera n°1/CIR/99 del 29 luglio 1999 e successive modifiche ed integrazioni (09/03/CIR , 26/08/CIR e 34/09/CIR) .

L’offerta è così suddivisa:

1. Servizi su numerazioni di Addebito Ripartito (*numerazioni 840*);
2. Servizi su numerazioni di Addebito al Chiamato (*numerazioni 800*);

L’offerta Optima sui servizi sopraindicati è subordinata al rispetto delle vigenti normative.

9.4.1. Tutela dei Diritti

Optima comunica che i servizi di cui al punto 9.4 verranno espletati avendo particolare riguardo alla tutela dei minori, alla dignità umana, all’ordine pubblico e alla sicurezza sociale, nonché al rispetto della normativa italiana e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, di riservatezza della persona e dei consumatori, di tutela del diritto di autore e della proprietà intellettuale e industriale.

9.5 Informazioni ai Clienti e Sospensione dei Servizi

Optima 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 dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 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, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori.

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

Optima 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, Optima potrà sospendere, in via precauzionalmente 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 Optima e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della stessa.

Prima della sospensione del servizio, Optima 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 Optima avviserà successivamente il Cliente mediante messaggio telefonico ovvero altre forme di comunicazione scritte (quali fax, telegramma, e-mail 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 Optima.

Il Cliente è informato del fatto che nell'ipotesi di contestazione delle chiamate rivolte a numerazioni satellitari e/o numerazioni per servizi a sovrapprezzo (NNG) di Operatori di Telecomunicazioni terzi, ferme le azioni ordinarie, il servizio potrà essere sospeso da Optima 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 Optima conformemente alle prescrizioni dettate in materia dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

10. STANDARD DI QUALITA'

Alcuni parametri importanti del servizio vengono periodicamente rilevati ed aggiornati (in allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi fissati per l'anno in corso):

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- accuratezza della fatturazione.

Le rilevazioni vengono effettuate in adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni; le rilevazioni vengono comunicate al Cliente e all'Autorità stessa e pubblicate annualmente sul portale Internet di Optima www.optimaitalia.com.

Inoltre Optima, nell'ambito delle attività di contatto a scopo di proposta contrattuale e di assistenza ai Clienti, tramite call center, si conforma ai principi e alle prescrizioni della delibera dell'Autorità delle Garanzie nelle Comunicazioni n° 79/2009/CSP e successive modifiche ed integrazioni.

10.1. Verifica e Controllo

Optima svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui propri servizi e sulle risposte alle esigenze del Cliente, al fine di poter ottenere un continuo miglioramento degli standard di qualità.

Come punti di riferimento, a garanzia della qualità offerta, si evidenziano alcuni parametri importanti del servizio di telefonia vocale, i cui valori vengono periodicamente aggiornati (*in allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi fissati per l'anno in corso*):

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- fatture contestate;
- accuratezza della fatturazione;

- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;

Analogamente, come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta per quanto attiene i servizi di accesso ad internet da postazione fissa evidenziamo alcuni parametri importanti i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati (*in allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi fissati per l'anno in corso*):

- tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;
- addebiti contestati.

Le rilevazioni, effettuate attraverso gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento, consentono a Optima di verificare continuamente, anche grazie all'ausilio di sondaggi e test, il livello di qualità dei propri servizi ai fini anche di una certificazione secondo i consolidati e moderni standard di qualità.

In conformità a quanto disposto dalla regolamentazione vigente in materia, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto per i servizi xDSL, qualora non vengano rispettati i livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori pubblicati sul sito internet ufficiale www.optimaitalia.com. A tal fine, il Cliente ha l'onere di presentare un reclamo circostanziato a Optima e qualora non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta (30) giorni dalla presentazione del predetto reclamo potrà recedere senza alcuna penale dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet, dando un preavviso di trenta giorni a Optima tramite raccomandata con avviso di ricevimento da far pervenire alla sede legale e operativa di Optima Italia S.p.A., in località Napoli, Corso Umberto I, n.174 – cap 80138

10.2 Valutazione della Qualità dei Servizi Offerti

Al fine di valutare la qualità dei servizi offerti ai propri Clienti Optima, in relazione ai parametri individuati, si impegna a svolgere apposite verifiche in tal senso in adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP, n.254/04/CSP , n.131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni, Optima comunica e pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti da Optima, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

Le rilevazioni sono pubblicate sul sito Internet di Optima www.optimaitalia.com

ALLEGATO A
OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2012

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società Optima Italia S.p.A. per l'anno 2012.

| Indicatori | Misure | Obiettivi |
|---|--|-----------|
| Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga | Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva | |
| | - Percentile 95% del tempo di fornitura | 44 giorni |
| | - Percentile 99% del tempo di fornitura | 47 giorni |
| | - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | N/A |
| | - Tempo medio di fornitura | 50 giorni |
| Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga | Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee d'accesso a banda larga | |
| | - Servizio realizzato con strutture proprie | 15 % |
| | - Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale | 15 % |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad internet a banda larga | Servizi realizzati o tramite strutture proprie | |
| | - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 15 ore |
| | - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 34 ore |
| | - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | N/A |
| | - Tempo medio di riparazione | 53 Ore |
| | Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale | |
| | - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 56 ore |

| | | |
|---|--|---------|
| | - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 79 ore |
| | - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | N/A |
| | - Tempo medio di riparazione | 115 ore |
| Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti | - Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" | 25 sec. |
| | - Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti | 32 sec. |
| | - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | 50 % |
| Addebiti contestati | - 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 | 3,00 % |

| | | |
|--------------------------------------|---|--------------|
| Velocità di trasmissione dati | Banda minima in download (percentile 5° della velocità di trasmissione in download) • Offerte con profilo nominale in download di 7168 Kbit/s | 20 Kbit/s |
| | Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload) • Offerte con profilo nominale in upload di 384Kbit/s | 20 Kbit/s |
| | Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download) • Offerte con profilo nominale in download di 7168 Kbit/s | 7168 Kbit/s |
| | Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload) • Offerte con profilo nominale in upload di 384 Kbit/s | 384 Kbit/s |
| | Banda minima in download (percentile 5° della velocità di trasmissione in download) • Offerte con profilo nominale in download di 20480 Kbit/s | 40 Kbit/s |
| | Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload) • Offerte con profilo nominale in upload di 384 Kbit/s | 40 Kbit/s |
| | Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download) • Offerte con profilo nominale in download di 20480 Kbit/s | 20480 Kbit/s |
| | Banda massima in upload (percentile 5° della velocità di trasmissione in download) • Offerte con profilo nominale in upload di 384 Kbit/s | 384 Kbit/s |

| | | |
|--|--|--|
| | Banda minima in download (percentile 5° della velocità di trasmissione in download) <ul style="list-style-type: none"> • Offerte con profilo nominale in download di 20480 Kbit/s | 96 Kbit/s |
| | Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload) <ul style="list-style-type: none"> • Offerte con profilo nominale in upload di 1024Kbit/s | 96 Kbit/s |
| | Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download) <ul style="list-style-type: none"> • Offerte con profilo nominale in download di 20480 Kbit/s | 20480 Kbit/s |
| | Banda massima in upload (percentile 5° della velocità di trasmissione in download) <ul style="list-style-type: none"> • Offerte con profilo nominale in upload di 1024Kbit/s | 1024 Kbit/s |
| Tasso di insuccesso nella trasmissione dati | Rapporto tra le trasmissioni di dati non andate a buon fine e il numero totale dei tentativi effettuati nel periodo di tempo considerato <ul style="list-style-type: none"> • Tasso di insuccesso in upload • Tasso di insuccesso in download | 1,5% 1,5% |
| Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione | Ritardo massimo <ul style="list-style-type: none"> • Offerte con profilo nominale in download di 7168 Kbit/s • Offerte con profilo nominale in download di 20480 Kbit/s | 23,5 millisecondi 23,5 millisecondi |
| Tasso di perdita dei pacchetti | Probabilità di perdita dei pacchetti PING <ul style="list-style-type: none"> • Offerte con profilo nominale in download di 7168 Kbit/s • Offerte con profilo nominale in download di 20480 Kbit/s | 0,3% 0,3% |

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 QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER L'ANNO 2012

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.254/04/CSP e successive modifiche ed integrazioni, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società Optima Italia S.p.A. per l'anno 2012 per i servizi di telefonia vocale fissa

| Indicatori | Misure | Obiettivi |
|---|--|-----------|
| Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale | Accesso diretto* : | |
| | - Percentile 95% del tempo di fornitura: | N/A (*) |
| | - Percentile 99% del tempo di fornitura | N/A (*) |
| | - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: | N/A (*) |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | - Rapporto tra numero di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso (RTG): | 1,8 % |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Accesso diretto: | |
| | - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: | N/A |
| | - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: | N/A |
| | Accesso indiretto # | |
| | - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 30 ore |
| | - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 60 ore |
| Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti | - Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" | 25 sec. |
| | - Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti | 32 sec. |
| | - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | 50% |
| Fatture contestate | - Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo | 2,0% |
| 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 | 1 % |

* clienti – servizio ad accesso diretto ;

clienti CPS (Carrier Pre-Selection) – servizio indiretto di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell’operatore di accesso terzo (tempi tecnici di ripristino)

(*) I tempi indicati sono comprensivi delle voci di seguito indicate:

necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi (30 – 60 gg) ;

studio di fattibilità tecnica per l’accesso diretto – valutazione per la fornitura del servizio diretto al cliente finale (15gg);

ALLEGATO C
OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER) PER L'ANNO 2012

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società Optima Italia S.p.A. per l'anno 2012

(Allegato A alla delibera 79/09/CSP)

| 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 | 25 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 | 32 secondi |
| | b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | 50% |
| 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 | 95 % |