La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di fornire informazioni chiare sui diritti che puoi esercitare in qualità di utente dei servizi prepagati ricaricabili di telefonia mobile forniti da Iliad, è redatta ai sensi delle delibere AGCOM 179/03/CSP, 255/24/CONS, 347/18/CONS e 23/23/CONS e integra il contratto per la fornitura di servizi di telefonia mobile, unitamente alla Sintesi Contrattuale, alla Brochure Prezzi, all'Informativa Privacy e alle Condizioni Generali.

L'IMPEGNO DI ILIAD NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Uguaglianza e imparzialità	Iliad orienta la propria attività al rispetto dei principi di uguaglianza, giustizia e imparzialità, senza operare discriminazioni di genere, razza, lingua, religione e orientamenti politici.
Continuità	I servizi di Iliad sono forniti su base continuativa e senza interruzioni, tranne quelle dovute a interventi sulla rete (ad es. manutenzione e riparazioni, rispetto ai quali sarai tempestivamente avvisato), a forza maggiore o ad altri eventi fortuiti.
Trasparenza	Iliad garantisce accesso integrale e trasparente alle informazioni relative a offerte e condizioni economiche dei servizi, incluse le modalità di recesso e le modifiche contrattuali.
Partecipazione	Iliad intende soddisfare le esigenze degli utenti con un continuo miglioramento dei propri servizi. Gli utenti sono incoraggiati a trasmetterci suggerimenti, commenti e osservazioni.
Efficienza	Iliad ha come obiettivo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei propri servizi, adottando le soluzioni funzionali, tecniche, organizzative e procedurali più idonee a tale scopo.
Cortesia e rispetto	Iliad basa i rapporti con i propri utenti sul rispetto e sulla cortesia.

1. I SERVIZI

1.1 QUALI SONO I SERVIZI FORNITI DA ILIAD?

Iliad fornisce l'accesso, all'interno delle aree geografiche coperte dalle reti mobili di Iliad e dei suoi operatori partner, mediante l'uso di un dispositivo mobile compatibile e di una SIM di Iliad, ai Servizi mobili (inclusi le chiamate vocali in entrata e uscita; l'accesso a Internet mobile; l'invio e ricezione di SMS e MMS; la verifica del credito telefonico prepagato sulla SIM; l'accesso ai servizi di emergenza; le chiamate in roaming e internazionali) e ai Servizi Aggiuntivi e/o Servizi Opzionali (inclusi, a titolo esemplificativo, parental control, messaggistica vocale e chiamata in attesa). Al momento della sottoscrizione del contratto riceverai le credenziali per l'accesso all'Area Personale, lo strumento deputato alla gestione in autonomia della tua utenza Iliad, attraverso la quale potrai ad esempio monitorare i tuoi consumi, controllare i servizi attivi e modificare il metodo di pagamento della tua offerta. Per conoscere l'operatore al quale appartiene un numero, potrai consultare gratuitamente il servizio di Trasparenza Tariffaria chiamando il numero «456» seguito dal numero di telefono per cui si chiede l'informazione. Ai sensi delle Delibere AGCOM 290/21/CONS e 281/24/CONS sono previste agevolazioni dedicate ad alcune categorie di utenti con disabilità.

1.2 COME POSSO SOTTOSCRIVERE IL CONTRATTO ED EFFETTUARE UNA RICARICA?

La sottoscrizione del contratto può essere effettuata sul sito internet www.iliad.it (il «Sito Internet») anche presso gli Iliad Store e Corner, nonché presso i distributori autorizzati Iliad. La SIM fornita sarà attivata da Iliad entro il tempo tecnicamente necessario (anche tenuto conto del relativo standard di qualità indicato all'Allegato 1 della presente Carta dei Servizi), ferma restando la possibilità di tempistiche diverse qualora sia richiesta la portabilità del numero mobile. In caso di acquisto sul Sito Internet, la SIM è attivata dall'Utente sulla relativa Area Personale; decorsi 14 giorni dalla data della consegna (come attestata dal corriere), la SIM sarà attivata automaticamente. Potrai ricaricare il tuo credito telefonico, per un massimo di 3 (tre) ricariche al giorno, sull'Area Personale del Sito Internet, presso gli Iliad Store e Corner e in contanti presso i rivenditori autorizzati. Riceverai una notifica via SMS a conferma dell'avvenuta ricarica e potrai verificare in ogni momento il tuo credito telefonico tramite l'accesso riservato sull'Area Personale del Sito Internet, ovvero inviando un SMS o digitando il numero 400; il credito disponibile sulla SIM non può mai superare 150 Euro. Tramite l'accesso all'Area Personale del Sito Internet avrai a disposizione numerose funzionalità per la gestione dei servizi.

1.3 QUANTO COSTANO I SERVIZI?

Tutte le informazioni relative ai prezzi e alle condizioni economiche dei servizi sono disponibili nella Brochure Prezzi e nella sezione «Trasparenza Tariffaria» del Sito Internet.

1.4 QUALI SONO LE MODALITÀ DI PAGAMENTO?

La sottoscrizione dell'offerta per la fornitura dei Servizi Mobili richiede l'inserimento di una carta di debito o di credito, su cui saranno addebitati i costi (i) di attivazione dell'offerta, se dovuti e (ii) della prima ricarica mensile dell'offerta. Durante il processo di sottoscrizione dell'offerta, l'utente può selezionare il metodo di pagamento per l'addebito delle ricariche mensili dell'offerta successive alla prima, scegliendo addebito diretto sulla carta di debito o di credito o sul conto corrente tramite SEPA DD (per un importo pari a quello del canone mensile), fino ad un massimo di due utenze per conto corrente, o addebito automatico sul credito telefonico della SIM ricaricato manualmente dall'utente. Nel caso in cui, per qualsiasi motivo, l'addebito automatico non vada a buon fine e il credito sia insufficiente per coprire il corrispettivo mensile, le chiamate, gli SMS, gli MMS e il traffico dati saranno addebitati secondo le tariffe base indicate nella Brochure Prezzi. Nel caso in cui non sia disponibile credito sulla SIM, saranno fruibili esclusivamente i servizi di chiamata e SMS/MMS in entrata e le chiamate di emergenza. Il costo degli eventuali Servizi Aggiuntivi e/o Opzionali che prevedono un pagamento sarà detratto dal credito telefonico.

2. QUALITÀ DEI SERVIZI DI ILIAD

In conformità alle procedure stabilite dalle delibere AGCOM 179/03/CSP, 255/24/CONS e 23/23/CONS, Iliad monitora la qualità dei servizi forniti sulla base degli indicatori e degli standard di qualità riportati nell'Allegato 1.

2.1 INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto degli standard sotto indicati da parte di Iliad, potrai richiedere un indennizzo proporzionale alla durata del ritardo o del malfunzionamento. In particolare:

• in caso di (i) ritardo nel tempo di attivazione del servizio, e (ii) sospensione o cessazione del servizio in assenza dei presupposti o di preavviso, potrai ricevere l'indennizzo automaticamente, tramite segnalazione del ritardo, della sospensione o della cessazione del servizio;
• in tutti gli altri casi, sarà necessario presentare apposito reclamo con richiesta esplicita di indennizzo.

Gli indennizzi previsti sono i seguenti:

CASISTICA	DEFINIZIONE	TEMPISTICHE STANDARD	INDENNIZZO	TIPO DI INDENNIZZO	COME OTTENERLO
Ritardo nel tempo di attivazione del servizio	Attivazione della tua SIM oltre le tempistiche standard	120 minuti dalla registrazione dell'ordine di attivazione	7,50 Euro per ogni giorno di ritardo	Automatico	Presentando una segnalazione al servizio utenti Iliad
Sospensione o cessazione del servizio in assenza dei presupposti o di preavviso	Interruzione, completa e senza soluzione di continuità, del servizio per un periodo di tempo superiore alle 24h	/	7,50 Euro per ogni giorno di sospensione	Automatico	Presentando una segnalazione al servizio utenti Iliad
Malfunzionamento del servizio	Erogazione del servizio irregolare ovvero discontinua, che non comporti una completa interruzione del servizio	/	2 Euro per ogni giorno lavorativo di malfunzionamento, fino a un massimo di 60 Euro (non dovuto per malfunzionamenti di durata non superiore a 2 giorni lavorativi)	A richiesta	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo
Ritardo nel completamento del servizio di portabilità del numero	Passaggio del tuo numero a Iliad oltre le tempistiche standard	Entro due giorni lavorativi dalla trasmissione della richiesta all'operatore di provenienza, fatte salve le eccezioni indicate nelle Condizioni Generali del Servizio di Portabilità del Numero Mobile	2,5 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino a un importo massimo di 50 Euro (non dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi; per ritardi eccedenti tale periodo, l'indennizzo sarà calcolato sulla base di tutti i giorni di ritardo, inclusi i primi due)	A richiesta	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo
Ritardo nella risposta a un reclamo	Risposta al reclamo oltre le tempistiche standard	40 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo da parte di Iliad	2 Euro per ogni 5 giorni di ritardo, fino ad un massimo di 60 Euro	A richiesta	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo

Tutte le segnalazioni e i reclami con richieste di indennizzo potranno essere presentate tramite il Servizio Utenti (vedi sezione 3.1). In ogni caso, l'indennizzo non sarà dovuto qualora il ritardo o il malfunzionamento siano stati determinati da forza maggiore, caso fortuito o utilizzo del servizio non conforme alle condizioni contrattuali.

L'indennizzo sarà corrisposto mediante ricarica del corrispondente importo sul credito telefonico entro 60 giorni dalla segnalazione o reclamo o dalla risoluzione della problematica indicata, se successiva. L'utente riceverà contestuale avviso dell'avvenuto accredito mediante una comunicazione via email o SMS. Nel caso in cui non fosse possibile effettuare tale ricarica (ad esempio, in caso di SIM non attiva o cessazione del rapporto contrattuale), oppure su richiesta dell'utente qualora la somma da indennizzare sia superiore a 100 euro, l'indennizzo potrà essere accreditato mediante assegno o un bonifico bancario, sulle coordinate fornite dall'utente, entro 60 giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta dell'utente. In ogni caso, la corresponsione degli indennizzi non preclude la possibilità di richiedere il risarcimento del maggior danno subìto.

3. LA GESTIONE DEL CONTRATTO

3.1 COME CONTATTARE IL SERVIZIO UTENTI DI ILIAD?

Per qualsiasi informazione o richiesta di assistenza, potrai visitare il Sito Internet o contattare il nostro Servizio Utenti:
• chiamando il 177 (servizio gratuito dall'Italia), disponibile dal lunedì alla domenica, inclusi i giorni festivi, dalle 8 alle 22;
• inviando una segnalazione tramite Area Personale;
• inviando una raccomandata A/R all'indirizzo postale Iliad Italia S.P.A., CP 14106, 20146 Milano.
Per contattare il Servizio Utenti dall'estero potrai chiamare il numero +39 351 8995177, il costo della chiamata dipenderà dalla tariffa applicata per il roaming internazionale. Sono predisposti servizi di assistenza specifici dedicati alle persone non udenti e non vedenti, secondo quanto indicato nel Sito Internet.

3.2 QUALI SONO LE MODALITÀ PER RECEDERE DAL CONTRATTO?

Hai il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento e senza nessun costo inviando una comunicazione di recesso (unitamente ai tuoi dati personali e numero di telefono e alla copia di un documento d'identità) con un preavviso di 30 giorni, per iscritto all'indirizzo Iliad Italia S.p.A., CP 14106, 20146 Milano, presso gli Iliad Store o direttamente tramite l'Area Personale del Sito Internet. Iliad, ricevuta tale comunicazione di recesso, disattiverà la SIM entro i successivi 30 giorni. Potrai richiedere di trasferire il tuo numero verso un altro operatore entro 30 giorni dalla data di cessazione del contratto.
Sarai preventivamente avvisato delle eventuali modifiche contrattuali, comprese quelle relative alle condizioni economiche (che restano non modificabili nelle offerte esplicitamente applicate "Per Sempre"), nonché delle relative motivazioni, anche via SMS, e-mail e/o con la pubblicazione di un avviso sul Sito Internet. Tali modifiche saranno efficaci 30 giorni dopo la data in cui ti saranno state comunicate. Entro il termine di 60 giorni dalla data di comunicazione potrai decidere di interrompere il servizio recedendo dal contratto o cambiando operatore, senza il pagamento di alcun costo di recesso.
Se non comunicherai l'intenzione di recedere entro il suddetto termine di 60 giorni, le modifiche contrattuali si considereranno accettate.

3.3 COSA SUCCEDE SE NON UTILIZZO LA SIM ILIAD O SE NON LA RICARICO REGOLARMENTE?

In caso di mancato utilizzo o di mancata ricarica del credito sulla SIM Iliad per 12 mesi consecutivi, essa verrà disattivata. In tale eventualità, il numero telefonico resterà a tua disposizione per l'eventuale riattivazione del servizio sul medesimo numero nei 12 mesi successivi (fino a 24 mesi dall'ultima ricarica). Allo scadere di tale termine, la SIM non potrà più essere riattivata e Iliad potrà riassegnare il numero ad un altro utente.

3.4 COME POSSO OTTENERE IL RIMBORSO DEL CREDITO RESIDUO IN CASO DI RECESSO DAL CONTRATTO?

In caso di risoluzione o recesso dal contratto, disattivazione della SIM o richiesta di portabilità del numero mobile, potrai chiedere la restituzione dell'eventuale credito telefonico residuo sulla SIM, per l'importo risultante dai sistemi di Iliad ed escluso il credito relativo a sconti, bonus o promozioni, inviando l'apposito modulo disponibile sul Sito Internet, alle condizioni ivi indicate. Potrai decidere di trasferire il credito telefonico residuo su un'altra SIM di Iliad a te intestata, oppure potrai chiedere di ricevere, senza commissioni, il rimborso su un conto corrente bancario (le cui coordinate dovranno essere indicate nel modulo di rimborso). In assenza di una richiesta di restituzione, Iliad manterrà la registrazione del credito telefonico residuo sulla SIM al momento della cessazione, fermo il termine di prescrizione previsto dalla normativa applicabile.

3.5 POSSO ATTIVARE O BLOCCARE I SERVIZI A VALORE AGGIUNTO E LO SBARRAMENTO SELETTIVO DI CHIAMATA?

Potrai ricevere e attivare i servizi a sovrapprezzo e a valore aggiunto (ad es. contenuti digitali, notizie, suonerie, previsioni meteo, ecc.) forniti da operatori terzi anche mediante l'invio di SMS, MMS o traffico dati, il cui costo verrà addebitato direttamente sul tuo credito telefonico. In qualsiasi momento, contattando il Servizio Utenti e accedendo all'Area Personale del Sito Internet, potrai bloccare/sbloccare gratuitamente l'accesso dalla SIM ai numeri associati ai servizi a valore aggiunto, inclusa l'attivazione gratuita dello sbarramento selettivo di chiamata.

3.6 COME POSSO INVIARE RECLAMI E SEGNALAZIONI (AD ES. IN CASO DI GUASTI E MALFUNZIONAMENTI)?

Se ritieni vi sia stata una violazione delle previsioni indicate nella presente Carta dei Servizi, o di altri obblighi relativi al contratto, ovvero malfunzionamenti o guasti di natura tecnica sulla rete di competenza di Iliad potrai inviare una segnalazione o un reclamo a Iliad contattando il nostro Servizio Utenti (vedi sezione 3.1). Nel reclamo/segnalazione dovrai indicare almeno il tuo numero di telefono, l'oggetto del reclamo/segnalazione, il periodo a cui si riferiscono gli eventi indicati, e ogni altra informazione o documento utile per la gestione del reclamo/segnalazione.
Al tuo reclamo/segnalazione verrà assegnato un codice identificativo, tramite il quale potrai tracciarne l'avanzamento, che ti sarà comunicato via email. Se contatterai il Servizio utenti telefonicamente, la comunicazione del codice identificativo avverrà contestualmente all'acquisizione e registrazione del reclamo; se invece lo contatterai tramite Area Personale o raccomandata A/R, riceverai il codice identificativo al momento della ricezione e presa in carico del tuo reclamo/segnalazione. Hai il diritto di richiedere in qualunque momento l'elenco dei codici di reclamo aperti.
Iliad si impegna a definire ogni reclamo/segnalazione entro 30 giorni dalla sua ricezione. Riceverai la risposta entro 10 giorni di calendario dalla definizione del reclamo/segnalazione da parte di Iliad e, in caso di reclami/ segnalazioni particolarmente complessi, sarai aggiornato in merito alle verifiche in corso. Qualora Iliad non ti risponda nel termine di 40 giorni dalla ricezione del reclamo/segnalazione, potrai ottenere un indennizzo di 2 euro per ogni 5 giorni di ritardo, fino ad un massimo di 60 euro.

Qualora non ti riterrai soddisfatto dell'esito del reclamo/ segnalazione, potrai promuovere gratuitamente il tentativo di conciliazione presso il Co.Re.Com. territorialmente competente (elenco e indirizzi disponibili sul sito AGCOM https://www.agcom.it/elenco-dei-co.re.com.-e-relativi- indirizzi), secondo le modalità previste dal regolamento applicabile (delibera AGCOM 203/18/CONS) anche illustrate sul sito AGCOM https://www.agcom.it/procedura-di-conciliazione, oppure dinanzi le Camere di Commercio o gli organismi di composizione stragiudiziale delle controversie, ai sensi dell'art. 141 ss. del Codice del Consumo.

3.7 COSA DEVO FARE IN CASO DI FURTO, SMARRIMENTO O USO FRAUDOLENTO DELLA SIM/DEL DISPOSITIVO?

In caso di furto o smarrimento della SIM e/o del dispositivo, così come in caso di uso fraudolento o non autorizzato della tua SIM, dovrai compilare i moduli disponibili nella sezione Modulistica del Sito Internet (che dovrai successivamente inviare tramite la tua Area Personale (sezione "Modulistica") o all'indirizzo postale Iliad Italia S.p.A., CP 14106, 20146 Milano). Per la sostituzione della SIM sarà applicato il costo indicato nella Brochure Prezzi.

3.8 COME POSSO INSERIRE IL MIO NOMINATIVO NEGLI ELENCHI TELEFONICI?

Potrai inserire i tuoi dati personali (compresi numero di telefono, nome e cognome, indirizzo e e-mail), o solo parte di essi, negli elenchi telefonici pubblici, o cancellare i tuoi dati dagli stessi elenchi, previa compilazione del modulo disponibile sul Sito Internet, secondo le modalità e condizioni indicate nel modulo stesso, o tramite la relativa funzionalità dell'Area Personale.

4. I TUOI DATI PERSONALI

I tuoi dati personali saranno raccolti e trattati nel rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, sulla base di quanto previsto nell'Informativa Privacy (disponibile sul Sito Internet e sull'Area Personale) e degli eventuali consensi da te espressamente prestati in merito al trattamento dei tuoi dati personali.

ALLEGATO 1 – INDICATORI E OBIETTIVI DI QUALITÀ

SERVIZI DI COMUNICAZIONI MOBILE (Delibera n. 23/23/CONS)	OBIETTIVO
Reclami sugli addebiti Il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione. Misura Il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo.	5%
Tempo di attivazione del servizio voce Il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. Misura (i) Percentile 95%* del tempo di fornitura di rilevazione; (ii) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.	(i) 120 minuti (ii) 95%
Accessibilità al servizio voce Probabilità che (i) in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete GSM; (ii) in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete UMTS; (iii) in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete LTE; (iv) in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS-LTE) Misura Percentuale (i) di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete dell'operatore, che sono andate a buon fine; (ii) di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste; (iii) di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste; (iv) rilevata sulla totalità delle celle GSM UMTS e LTE, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	(i) 98% (ii) 98% (iii) 98% (iv) 98%
Probabilità di mantenimento della connessione voce La percentuale di connessioni voce correttamente concluse: (i) dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo; (ii) dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo; (iii)) dalla rete LTE, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo; (iv) sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (indicatore combinato GSM-UMTS-LTE) Misura Percentuale (i) delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete; (ii) delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete; (iii) delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete; (iv) rilevata sulla totalità delle celle GSM UMTS e LTE, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.	(i) 98% (ii) 98% (iii) 98% (iv) 98%

INDICATORI ED OBIETTIVI SPECIFICI RELATIVI AL SERVIZIO UTENTI (Delibera n. 255/24/CONS)	
Tempo medio di risposta dell'operatore Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto. Misura Media dei tempi di accesso alla risposta dell'addetto, calcolata considerando ciascuna chiamata al servizio clienti che abbia avuto risposta da parte di un operatore	150 secondi
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi Percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile. Misura Misura censuaria calcolata dividendo il numero di chiamate a cui gli addetti hanno risposto entro 20 secondi, per il numero totale di chiamate ricevute dal servizio clienti che devono avere risposta da parte di un operatore.	40%
Tempo di risoluzione dei reclami Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al cliente. Misura i) tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto; ii) tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto; iii) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti.	(i) 672 ore (ii) 720 ore (iii) 97%

*Si intende per "percentile 95%" il tempo, misurato in minuti, entro il quale il 95% delle richieste degli utenti è soddisfatto.