La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di fornire informazioni chiare sui diritti che puoi esercitare in qualità di utente dei servizi di connessione Internet e di telefonia vocale fissa forniti da Iliad, è redatta ai sensi delle delibere AGCOM 179/03/CSP, 255/24/CONS, e 156/23/CONS e integra il contratto unitamente alla Brochure Prezzi, all'informativa Privacy, alla Sintesi Contrattuale alla Scheda di Trasparenza Tecnica e alle Condizioni Generali di Contratto.

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), 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 ai servizi su rete fissa di telefonia vocale e di connessione a Internet tramite fibra ottica (Fiber to the Home), e i relativi servizi aggiuntivi e/o servizi opzionali (inclusi, a titolo esemplificativo, parental control, la segreteria telefonica, il trasferimento di chiamata, il trasloco, il subentro).
Inoltre, nelle aree non raggiunte dalla fibra ottica di Iliad e coperte dalla rete 5G di Iliad, Iliad fornisce l'accesso ai servizi di connessione a Internet tramite Fixed Wireless Access (FWA) unitamente a servizi aggiuntivi e/o opzionali.

Tramite l'accesso all'Area Personale del Sito Internet ("Area Personale") avrai a disposizione numerose funzionalità per la gestione dei servizi, anche in relazione ai costi maturati e ai servizi fruiti.
La fruizione dei servizi tramite fibra ottica richiede l'installazione dell'apparato terminale per la connessione a Internet iliadbox, fornito da Iliad, o di altro apparato compatibile scelto da te. Le condizioni di utilizzo dell'iliadbox sono riportate nella Brochure Prezzi (https://www.iliad it/brochure-prezzi-fibra.html) e nelle Condizioni Generali di fornitura ed utilizzo di apparati (https://www.iliad.it/docs/condizione-di-utilizzo-del-sito/condizioni_generali_di_contratto_apparati_offerta_fibra.pdf). Nel caso in cui tu scelga di utilizzare un apparato diverso dall'iliadbox, potrai usufruire dei medesimi servizi, in maniera non discriminatoria e senza alcun onere aggiuntivo o ritardo ingiustificato, ad eccezione dei servizi ed apparati aggiuntivi e/o opzionali studiati e realizzati appositamente per l'iliadbox. Le informazioni necessarie per la fruizione dei servizi attraverso apparati diversi dall'iliadbox sono fornite dal Servizio Utenti, nella sezione assistenza del sito iliad.it, via e-mail prima dell'attivazione dei servizi e nella tua Area Personale.

Se intendi trasferire la tua linea presso una nuova abitazione puoi richiedere il servizio trasloco contattando l'177. Il servizio di trasloco è disponibile solo se il tuo nuovo indirizzo è coperto dalla rete FTTH di Iliad. Per questo ti invitiamo prima a verificare se il nuovo indirizzo è coperto dalla nostra fibra su fibra.iliad.it. Ti ricordiamo inoltre che il servizio di trasloco è fornito tramite disattivazione dell'utenza fibra presso l'indirizzo originario e attivazione della medesima offerta fibra al nuovo indirizzo. In caso di esito positivo della richiesta di trasloco, nella prima fattura utile della nuova linea ti sarà addebitato una tantum l'importo di 49 euro per la gestione della pratica di trasloco. Non ti verranno invece addebitati né i costi di attivazione della nuova linea né i costi di disattivazione della linea presso l'indirizzo originario. Il servizio è erogato fornendo l'ultima versione di iliadbox (CPE/router Wi-Fi) disponibile alla data della richiesta.

La fruizione dei servizi tramite FWA prevede la fornitura, da parte di Iliad, di un apparato terminale Router Wi-fi autoinstallante. La fruizione dei servizi di accesso tramite FWA può avvenire esclusivamente presso l'indirizzo da te dichiarato in fase di sottoscrizione. Le condizioni di utilizzo del Router Wi-fi sono riportate nella Brochure Prezzi e nelle Condizioni Generali per la fornitura di servizi internet in FWA e per la fornitura e utilizzo dei relativi apparati.
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 E ATTIVARE I SERVIZI?

Puoi sottoscrivere il contratto sul sito internet www.iliad.it (il "Sito Internet") e presso gli Iliad Store e Corner.
La procedura di attivazione dei servizi forniti tramite fibra ottica è avviata, senza ritardo, successivamente alla sottoscrizione del tuo contratto. I servizi saranno attivati entro il tempo tecnicamente necessario (anche tenuto conto dello standard di qualità indicato all'Allegato 1 di questa Carta dei Servizi), ferma restando la possibilità di tempistiche diverse qualora tu abbia richiesto la portabilità del numero. Fino al completamento della portabilità del numero potrà esserti attivato un numero provvisorio. Qualora la richiesta di portabilità non vada a buon fine, se necessario, potrai essere contattato per una verifica dei dati comunicati in fase di sottoscrizione. Per maggiori e più dettagliate informazioni relative alla portabilità del numero consulta il "modulo di richiesta di portabilità del numero di telefonia fissa". Qualora ne ricorrano i presupposti, potrai richiedere gli indennizzi indicati al paragrafo 2.1.

1.3 QUANTO COSTANO I SERVIZI?

Trovi tutte le informazioni relative a prezzi e condizioni economiche dei servizi nella Brochure Prezzi e nella sezione "Trasparenza Tariffaria" (https://www.iliad.it/trasparenza-tariffaria-fibra.html) del sito iliad.it.

1.4 QUALI SONO LE MODALITÀ DI PAGAMENTO E DI INVIO DELLA FATTURA?

La fattura è emessa da Iliad con cadenza mensile e viene inviata via e-mail e messa a disposizione nell'Area Personale, salvo che tu ne richieda l'invio cartaceo a mezzo posta. In questo caso Iliad potrà addebitarti il contributo per le spese di spedizione indicato nella Brochure Prezzi. La fattura riepilogherà i costi e i servizi fruiti (inclusi quelli aggiuntivi e/o opzionali) e ti verrà inviata con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del pagamento.
Dovrai procedere con il pagamento per intero dei corrispettivi indicati nella fattura per la fornitura del servizio entro il termine indicato nella fattura, con addebito automatico effettuato direttamente su carta di pagamento o conto corrente bancario (attraverso SEPA DD).
In caso di mancato o ritardato pagamento - anche parziale - entro il termine indicato in fattura, Iliad potrà: (i) richiederti il rimborso dei costi operativi sostenuti, (ii) applicare gli interessi sugli importi scaduti, in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti percentuali, (iii) sospendere i servizi, in tutto o in parte, con un preavviso di 21 giorni reso con ogni mezzo, e senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni (a meno che tu non abbia inoltrato formale reclamo ai sensi delle Condizioni Generali, e fino al momento in cui Iliad non abbia risposto a tale reclamo), nonché (iv) risolvere il contratto secondo le modalità di cui alle Condizioni Generali.

2. QUALITÀ DEI SERVIZI DI ILIAD

In conformità alle procedure stabilite dalle delibere AGCOM 179/03/CSP, 255/24/CONS e 156/23/CONS, Iliad monitora la qualità dei servizi sulla base degli indicatori e degli standard di qualità riportati nell'Allegato 1. Iliad monitorerà anche i parametri di velocita di trasmissione dati di banda minima in download e upload, ritardo massimo nella trasmissione dei pacchetti di traffico e tasso di perdita dei pacchetti di traffico, ai sensi dell'art. 4 comma 3 della Delibera 156/23/CONS.

2.1 INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto degli standard sottoindicati 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 e richiesta di indennizzo.

Gli indennizzi previsti per i servizi Internet e di telefonia vocale da rete fissa sono i seguenti:

CASISTICA	DEFINIZIONE	TEMPISTICHE STANDARD	INDENNIZZO	TIPO DI INDENNIZZO	COME OTTENERLO
Ritardo nel tempo di attivazione del sevizio o nel trasloco dell'utenza	Attivazione o trasloco della linea oltre le tempistiche standard	90 giorni	2,50 Euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 100 Euro	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 72h	/	2,50 Euro per ogni giorno di sospensione amministrativa 5 Euro al giorno per ogni giorno di interruzione completa del Servizio, fino ad un massimale di 100 Euro (non dovuto per malfunzionamenti di durata non superiori a 3 giorni lavorativi).	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	/	2,50 Euro al giorno per ogni giorno di discontinuità del servizio, fino ad un massimale di 50 Euro (non dovuto per malfunzionamenti di durata non superiori a 3 giorni lavorativi)	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
Ritardo nella portabilità del numero fisso	Passaggio del tuo numero a Iliad oltre le tempistiche standard	30 giorni	2,50 Euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimale di 50 Euro	A richiesta	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo
Omessa o errata pubblicazione negli elenchi	Omesso o errato inserimento dei dati dell'utenza negli elenchi telefonici	/	30 Euro per ogni anno di omessa/ errata pubblicazione, fino ad un massimale di 120 Euro	A richiesta	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo
Mancato rispetto dei valori nn. da 3 a 7 del prospetto di Trasparenza Tecnica della tua offerta*	Misurazione certificata effettuata con l'App Ne.Me.Sys che riporti valori peggiorativi rispetto a quelli indicati nel prospetto di Trasparenza Tecnica	/	2,50 Euro per ogni misurazione certificata successiva alla prima effettuata con l'App. Ne.Me.Sys e relativa al medesimo disservizio	A richiesta	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo

*Indennizzo applicabile alle offerte sottoscritte a far data dal 31 luglio 2023

Potrai presentare tutte le segnalazioni e i reclami con richieste di indennizzo al nostro Servizio Utenti (vedi sezione 3.1). In ogni caso, l'indennizzo non sarà dovuto qualora ii ritardo o il malfunzionamento siano stati determinati da forza maggiore, caso fortuito o utilizzo del Servizio non conforme alle condizioni contrattuali.
L'indennizzo ti sarà corrisposto mediante accredito nella prima fattura utile entro 45 giorni dalla segnalazione o reclamo o dalla risoluzione della problematica indicata, se successiva. Nel caso in cui non fosse possibile, oppure su tua richiesta qualora la somma da indennizzare fosse superiore a 100 euro, l'indennizzo potrà essere accreditato mediante bonifico bancario, sulle coordinate da te fornite, entro 30 giorni dall'emissione della prima fattura utile. In ogni caso, la corresponsione degli indennizzi non preclude la possibilità di richiedere ii risarcimento del maggior danno subito.

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 gratuitodall'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 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, via pec all'indirizzo ccilmi@legalmail.it, presso gli Iliad Store o direttamente tramite l'Area Personale. Iliad, ricevuta tale comunicazione di recesso, interromperà la fornitura dei servizi entro i successivi 30 giorni, a meno che non si applichino le diverse tempistiche derivanti dalla richiesta di migrazione dei servizi e/o portabilità del numero telefonico ad altro operatore. Potrai richiedere di trasferire il tuo numero verso un altro operatore entro 60 giorni dalla data di cessazione del contratto.
In caso di recesso dal Contratto, potrà esserti addebitato l'importo indicato nella Brochure Prezzi, a titolo di copertura dei costi sostenuti da Iliad, nel rispetto della normativa applicabile.
Sarai preventivamente avvisato delle eventuali modifiche contrattuali, comprese quelle relative alle condizioni economiche (con espressa esclusione della tariffa mensile delle offerte esplicitamente applicate "Per Sempre", che resta non modificabile), nonché delle relative motivazioni, anche tramite fattura, via 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.
In qualsiasi caso di cessazione del Servizio, sarai tenuto a restituire a Iliad l'iliadbox e gli eventuali ulteriori apparati forniti da Iliad stessa in condizioni di perfetta integrità (salvo l'ordinaria usura d'uso), secondo le modalità ed i termini descritti dalle relative Condizioni Generali e disponibili sul sito iliad.it; in caso contrario, Iliad si riserva di addebitarti l'importo indicato nella Brochure Prezzi.

3.3 POSSO ATTIVARE O BLOCCARE I SERVIZI A SOVRAPPREZZO E LO SBARRAMENTO SELETTIVO DI CHIAMATA?

Puoi ricevere chiamate da numerazioni a sovrapprezzo gestite da operatori terzi, fruendo dei relativi servizi. Il costo di queste chiamate è addebitato direttamente in fattura. In qualsiasi momento, contattando il Servizio Utenti o accedendo all'Area Personale, puoi bloccare/sbloccare gratuitamente l'accesso a queste numerazioni, anche attraverso l'attivazione gratuita dello sbarramento selettivo di chiamata.

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

Se ritieni vi sia stata una violazione delle previsioni indicate in questa 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.

Inoltre, come previsto dalla delibera 156/23/CONS, se non sei soddisfatto del tuo servizio di accesso ad Internet potrai effettuare lo speed test certificato Ne.Me Sys [Misurainternet] messo a disposizione da AGCOM. Se dovessi riscontrare valori inferiori rispetto a quelli definiti all'interno dei punti da 3 a 7 del prospetto di Trasparenza Tecnica della tua offerta, potrai inviare un reclamo anche tramite Ne.Me.Sys., allegando il certificato rilasciato all'esito della misurazione certificata. Qualora, decorsi 30 giorni, in esito ad una secondo speed test tramite Ne.Me.Sys, i valori risultino ancora inferiori rispetto a quelli indicati nel prospetto di Trasparenza Tecnica, potrai, alternativamente: a) in caso di mancato rispetto dei valori indicati ai punti da 3 a 5 del prospetto di Trasparenza Tecnica recedere senza costi dal contratto nelle modalità di cui al paragrafo 3.2 ; b) se hai sottoscritto il servizio dopo il 31 luglio 2023, richiedere gli indennizzi di cui al paragrafo 2.1. Tali indennizzi saranno applicabili a seguito del rilascio della versione aggiornata dell'App. Ne.Me.Sys.
Nei casi di reclamo/segnalazione sopra richiamati, 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 390/21/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.

3.5 COSA DEVO FARE IN CASO DI FRODE?

In caso di frode, utilizzo inappropriato o indebito del collegamento di rete, così come in caso di uso fraudolento o non autorizzato, 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, nonché presentare una denuncia alle Autorità competenti.

3.6 COME POSSO INSERIRE IL MIO NOMINATIVO NEGLI ELENCHI TELEFONICI?

Puoi 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 COMUNICAZIONE DA POSTAZIONE FISSA (Delibera n. 156/23/CONS)	
INDICATORE	OBIETTIVO
Reclami sugli addebiti (All. 2 delibera n. 156/23/CONS) La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	1,2%
Accuratezza della fatturazione (All. 3 delibera n. 156/23/CONS) La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi all'utente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	7%
Tempo di attivazione del servizio (All. 4 delibera n. 156/23/CONS) Il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente. (a) Tempo medio di fornitura; (b) Percentile* 95% del tempo di fornitura; (c) Percentile 99% del tempo di fornitura; (d) Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente; (e) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.	(a) 60 giorni (b) 80 giorni (c) 90 giorni (d) 80% (e) 99,4 %
Tasso di malfunzionamento (All. 5 delibera n. 156/23/CONS) Il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.	7%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (All. 6 delibera n. 156/23/CONS) Il tempo trascorso tra la segnalazione da parte dell'utente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione (a) Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti (b) percentile dell'80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (c) percentile del 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti; (d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	(a) 35 ore (b) 36 ore (c) 90 ore (d) 90%

INDICATORI ED OBIETTIVI SPECIFICI RELATIVI AL SERVIZIO UTENTI (Delibera n. 255/24/CONS)	
INDICATORE	OBIETTIVO
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.