



Carta dei servizi TRACE

1. Premessa

1.1 La carta dei servizi

La carta dei servizi, unitamente alla proposta di adesione al servizio e all'offerta commerciale, risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico e i clienti. La carta dei servizi Trace è stata redatta in linea con quanto previsto dall'art. 10 del D.P.R. 18 Settembre 1997 n. 318, dalla delibera n. 179/03/Csp, e nel rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici, fermo restando che il rapporto con il cliente è comunque disciplinato dal contratto dallo stesso sottoscritto. La carta dei servizi Trace vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri clienti ma anche gli impegni che Trace assume nei loro confronti.

1.2 La società

Trace S.r.l., rivenditore di servizi di telecomunicazioni offre alla clientela business e residenziale servizi integrati su rete fissa e su rete mobile di telefonia, accesso a Internet e trasmissione dati. Trace è in possesso delle autorizzazioni generali necessarie all'erogazione di tali prestazioni. La tecnologia messa a disposizione per i servizi di rete fissa consente di fornire velocità di collegamento fino a 20 mbit/s per i servizi XDSL. Questi servizi si basano su tecnologia e apparati di proprietà di primari operatori di telecomunicazioni. La tecnologia messa a disposizione per i servizi di rete mobile si appoggiano agli standard GSM, GPRS ed UMTS e sono erogati dalla rete di un operatore mobile in possesso di licenza ministeriale. Le operazioni di permuta fisica della linea e di trasferimento del numero telefonico ("Number Portability") potrebbero in casi eccezionali non avvenire in perfetta sincronia, causando l'interruzione temporanea dei servizi del cliente. Per superare questi inconvenienti, Trace si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio ma si trova pur sempre ad operare in un "sistema" misto e plurale che non consente sempre l'individuazione immediata della criticità e le relative soluzioni. In tale contesto Trace, si impegna a minimizzare i possibili disagi per i clienti, eventualmente anche offrendo collegamenti temporanei gratuiti, al fine di assicurare continuità nell'erogazione del servizio, in casi specifici di particolare criticità.

2. La carta dei servizi Trace

La carta dei servizi è strutturata in tre parti:

- La **prima parte** definisce i **principi fondamentali** che ispirano la prestazione dei servizi offerti;
- La **seconda parte** definisce i **parametri di qualità** dei servizi offerti;
- La **terza parte**, indica, infine, gli strumenti a disposizione dei clienti per la **tutela** dei loro **diritti**.

La carta dei servizi è anche disponibile on-line sul sito Trace (www.tracenet.it), e inviata gratuitamente ai clienti che la richiedono. La carta dei servizi è aggiornata almeno ogni due anni (versione attuale giugno 2013).

2.1 Parte prima: i principi fondamentali di eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Trace fornisce il servizio di telecomunicazioni al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Trace ispira i propri comportamenti nei confronti dei clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi di telecomunicazioni e la normativa di riferimento.



Tel. 011.1988500 – 011.19885001
Fax: 011.3719424
E-mail: info@tracenet.it
PEC: mail@cert.tracenet.it

Facilitazioni per gli invalidi e gli anziani

Trace assicura tariffe agevolate per gli invalidi e garantisce tempi di attivazione del servizio particolarmente rapidi nei confronti di anziani e categorie disagiate, che evidenziano tale condizione al momento della sottoscrizione dell'adesione al servizio.

Continuità

Trace si impegna a fornire i servizi di telecomunicazioni in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, Trace si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al cliente. I servizi Trace vengono alimentati tramite energia elettrica.

Partecipazione

Il cliente ha il diritto di richiedere a Trace le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami. Trace esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri clienti e la qualità dei servizi forniti.

Cortesìa e trasparenza

Cortesìa e trasparenza sono i principi cui si ispira Trace nella gestione dei rapporti con i propri clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda.

Efficienza ed efficacia

Trace fornisce il servizio di telecomunicazioni secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi. A tal fine Trace renderà disponibili periodicamente i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei propri servizi, così come sotto specificati (par.2.2) ed aggiornati periodicamente sul sito www.tracenet.it.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi (o diritto di informazione)

Trace si impegna ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

Elenco telefonico

Trace nel rispetto di quanto previsto dalle delibere 36/02 cons ("regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale") e 180/02 cons (regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative) dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, informerà i propri clienti delle facoltà previste dalla citata normativa. In particolare, i clienti Trace, potranno decidere se e quali dati inserire nell'elenco generale di tutti gli operatori, nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, una volta che saranno operativi gli accordi con gli altri operatori, e autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva.

Disabilitazione chiamate

Trace consente ai propri clienti di bloccare tutte le tipologie di chiamata in uscita, in modo selettivo. Il servizio è gratuito per le numerazioni 166, 144, 709, 899.

Contenzioso tra utenti e operatori

Trace si impegna a rispettare quanto previsto dalla delibera 182/02/cons dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti, promuovendo procedure di conciliazione, anche elettroniche, che coinvolgano le associazioni dei consumatori e gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla raccomandazione della commissione 2001/310/ce.



Tel. 011.1988500 – 011.19885001
Fax: 011.3719424
E-mail: info@tracenet.it
PEC: mail@cert.tracenet.it

2.2 Parte seconda: i parametri di qualità del servizio

Trace svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni rese ai propri Clienti. Le analisi degli standard di qualità vengono svolte nel rispetto delle norme tecniche internazionali di riferimento. In allegato alla presente Carta dei Servizi sono riportati gli obiettivi di qualità per l'anno in corso relativi agli indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale fissa individuati nella delibera 254/04/CSP, per i servizi di telefonia vocale mobile individuati nella delibera 104/05/CSP e per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa individuati nella delibera 131/06/CSP. Le rilevazioni relative sono pubblicate sul sito internet www.tracenet.it.

I principali parametri di qualità monitorati da Trace sono:

- tempo di attivazione del servizio, (cfr 2.2.1);
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso, è il rapporto tra le segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione di riferimento ed il numero medio di linee di accesso fisse attive nel medesimo periodo; Trace garantisce un valore mediamente inferiore al 5%;
- tempo di risoluzione dei guasti tecnici, (cfr. 2.2.2);
- accessibilità al Servizio di telefonia mobile, è il rapporto tra chiamate che hanno avuto accesso al Servizio rispetto ai tentativi effettuati nel totale delle aree con copertura radioelettrica. Trace intende garantire un'accessibilità alla rete mediamente superiore al 94%.

2.2.1 Attivazione del servizio.

Trace, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva il Servizio di telefonia vocale di norma entro:

- le 24 ore successive al perfezionamento della richiesta di attivazione per il Servizio radiomobile;
- il 60° giorno lavorativo successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto ai Servizi di telefonia fissa e internet;
- il 5° giorno lavorativo successivo al perfezionamento della richiesta di attivazione delle Carrier Selection per l'utenza indiretta;
- il 30° giorno lavorativo successivo al perfezionamento della richiesta di attivazione della Carrier Pre Selection per l'utenza indiretta.
- Qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, Trace indicherà comunque la data a partire dalla quale il Servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione.
- Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del Servizio sia imputabile a Trace, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 2.3.
- Le modalità di recesso dai singoli Servizi sono disciplinate nelle relative Condizioni Generali di Contratto.

2.2.2 Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

In presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento della rete di telecomunicazioni, Trace si impegna ad intervenire entro le 48 ore lavorative successive alla segnalazione del disservizio con la risoluzione del problema entro il quarto giorno lavorativo successivo alla segnalazione, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque Trace ripristinerà il servizio con la massima celerità. Nei casi di manutenzione programmata, che determinino l'interruzione del servizio, il cliente sarà avvisato con almeno 24 ore di anticipo. Qualora Trace non rispetti i suddetti termini di intervento, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 2.3.

2.2.3 Servizio di assistenza clienti

Trace garantisce un servizio di assistenza telefonica attivo dal lunedì al venerdì in orario di ufficio 9,00-13,00 14,00-18,00 al quale il cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei



Tel. 011.1988500 – 011.19885001
Fax: 011.3719424
E-mail: info@tracenet.it
PEC: mail@cert.tracenet.it

servizi. Il servizio di assistenza clienti assicura la tracciabilità del reclamo. Il servizio di assistenza clienti è disponibile al numero: 01119885000. Il servizio di assistenza clienti è reperibile anche in forma telematica tramite e-mail da indirizzarsi a info@tracenet.it o tramite fax al numero: 0113719424.

2.2.4 Informazione ai clienti

Trace assicura ai propri clienti la piena informazione circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare comunica ai propri clienti, con i mezzi più idonei, le condizioni economiche e tecniche della prestazione dei servizi, informandoli tempestivamente di ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione dei servizi. Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra Trace ed il cliente sono adeguatamente divulgate. Trace assicura ai propri clienti una continua informazione in relazione ai servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il cliente, attraverso i seguenti strumenti:

servizio clienti attivo in orario di ufficio, inserti e materiale informativo inviato direttamente al cliente, servizi informativi su internet ed e-mail.

2.3 Parte terza: la tutela dei diritti dei clienti

Qualora il Cliente ritenga che Trace non abbia rispettato gli impegni assunti nella carta dei servizi e nel contratto, potrà inoltrare un reclamo in forma scritta da inviarsi tramite raccomandata A.R., fax ed e-mail, ai seguenti numeri/indirizzi:

Trace S.r.l.

Assistenza Clienti

Corso Duca degli Abruzzi, 36 – 10129 Torino

Numero fax 0113719424

Indirizzo mail: info@tracenet.it

Indirizzo mail PEC: mail@cert.tracenet.it

Trace si impegna a fornire al cliente un riscontro entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Tale riscontro verrà dato per iscritto in caso di esito negativo.

Reclami relativi agli importi fatturati

I reclami in merito agli importi fatturati possono essere inoltrati con ogni mezzo, ma devono essere in ogni caso confermati con lettera raccomandata a/r o comunicazione PEC entro 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza della fattura. Trace esamina il reclamo e fornisce risposta al cliente entro i 15 (quindici) giorni successivi al ricevimento della conferma scritta. Nel caso in cui il reclamo riguarda fatti di particolare complessità, che non consentono una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Trace, entro detto termine, informa il cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

Frodi

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dall'utente alle autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviata, anche tramite fax, al servizio clienti Trace, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta saranno sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati. Se Trace dimostrerà che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al cliente.

Depositi cauzionali

Eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni verranno restituiti, automaticamente, entro 60 giorni. Qualora tali importi fossero restituiti oltre 90 giorni dopo la data di cessazione del contratto, tali depositi verranno restituiti



Tel. 011.1988500 – 011.19885001
Fax: 011.3719424
E-mail: info@tracenet.it
PEC: mail@cert.tracenet.it

maggiorati in misura equivalente agli importi previsti dalla proposta di abbonamento Trace in caso di ritardo nei pagamenti.

Indennizzi

Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione e di riattivazione del servizio, il cliente può richiedere a Trace un indennizzo pari a 7,5 euro in caso di abbonamento residenziale, di 15 euro in caso di abbonamento stipulato da professionisti e piccole aziende e da aziende, per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutte le tipologie di contratto conformemente a quanto indicato nella Delibera n. 73/11/CONS. Nei casi in cui il ritardo superasse i 10 giorni, l'indennizzo sarà concordato tra Trace ed il Cliente nel rispetto della normativa vigente. L'indennizzo esclude la risarcibilità del maggior danno. Trace, così come previsto dall'art. 7 Comma 5 dalla delibera 179/03 dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi, nei casi eccezionali in cui dovesse verificarsi un'errata attivazione di servizi o contratti non richiesti non pretenderà alcuna prestazione corrispettiva e provvederà a proprie spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti. In caso di errore, imputabile a Trace, nell'inserimento del numero telefonico, del nominativo, o di altri dati dell'abbonato nell'elenco telefonico cartaceo e/o elettronico e/o nei servizi telematici di ricerca, Trace, corrisponderà un indennizzo, comprensivo del danno emergente e del lucro cessante, forfetario ed omnicomprendente, pari a 25 euro, per gli utenti residenziali, 50 euro per i professionisti e piccole aziende, 75 euro per le aziende. Trace corrisponde al cliente gli indennizzi compensandoli, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal cliente, ovvero – qualora necessario – provvede alla liquidazione a mezzo assegno.

Allegato alla CARTA DEI SERVIZI - OBIETTIVI DI QUALITA' - ANNO 2013

1) TELEFONIA VOCALE FISSA (delibera n. 254/04/CSP)

Si riportano di seguito gli obiettivi di qualità di Trace relativi agli indicatori di qualità per la telefonia vocale fissa individuati dalla delibera n. 254/04/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni:

Indicatore	Misura	Obiettivo 2013
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. (servizio diretto con strutture di altri operatori) Percentile 95% del tempo di fornitura Percentile 99% del tempo di fornitura Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (90 giorni solari)	80 giorni solari 100 giorni solari 97 %
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	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. servizi diretti forniti con strutture di altri operatori servizi indiretti in modalità CPS	5 % 0,5 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Servizio diretto con strutture di altri operatori Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 ore solari). Servizio indiretto in CPS Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 ore solari).	55 ore solari 90 ore solari 96 % 24 ore solari 40 ore solari 96 %
Fatture contestate	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	3 %
Accuratezza della Fatturazione	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	2 %
Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection	Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso. Percentile 95% del tempo di fornitura Percentile 99% del tempo di fornitura	20 giorni solari 40 giorni solari

Allegato alla CARTA DEI SERVIZI - OBIETTIVI DI QUALITA' - ANNO 2013

2) TELEFONIA VOCALE MOBILE (delibera n. 104/05/CSP)

Si riportano di seguito gli obiettivi di qualità di Trace relativi agli indicatori di qualità per la telefonia vocale mobile individuati dalla delibera n. 104/05/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni :

Indicatore	Misura	Obiettivo 2013
Tempo di attivazione del servizio voce	Tempo 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 . Percentile 95% del tempo di fornitura Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (24 ore solari)	12 ore solari 97 %
Tempo di rinnovo del credito	Tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente Percentile 95% del tempo di ricarica	1 minuto
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	N.A. 30 secondi 80 %
Reclami sugli addebiti	Servizio post-pagato 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 Servizio pre-pagato Rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione	3 % 3 %
Accuratezza della fatturazione	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	2 %
Accessibilità al servizio GSM	Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito venga soddisfatta dalla rete. Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati a commutazione di pacchetto venga soddisfatta dalla rete	98,80 % 98 %
Probabilità di mantenimento della connessione	Percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo	98,60 %
Probabilità di trasferimento degli sms al centro sms	Probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC)	97,50 %

Allegato alla CARTA DEI SERVIZI - OBIETTIVI DI QUALITA' - ANNO 2013

3) ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (delibera n. 131/06/CSP)

Si riportano di seguito gli obiettivi di qualità di Trace relativi agli indicatori di qualità per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa individuati dalla delibera n. 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni:

Indicatore	Misura	Obiettivo 2013
Tempo di attivazione del servizio	<p>Tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p>Ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura</p> <p>Percentile 99% del tempo di fornitura</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (90 giorni solari)</p> <p>Tempo medio di fornitura</p>	<p>80 giorni solari</p> <p>100 giorni solari</p> <p>97 %</p> <p>45 giorni solari</p>
Tasso di malfunzionamento	<p>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 a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</p> <p>Servizi forniti utilizzando servizi wholesale</p>	<p>5 %</p>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Servizi forniti utilizzando servizi wholesale</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 ore solari).</p> <p>Tempo medio di riparazione</p>	<p>55 ore solari</p> <p>90 ore solari</p> <p>96 %</p> <p>36 ore solari</p>
Addebiti contestati	<p>Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p>	<p>3 %</p>