

1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi (di seguito denominata anche "CdS") sintetizza tutti i tuoi diritti e gli impegni che Fastweb si assume nei tuoi confronti. In questo documento, troverai indicati i nostri obiettivi di qualità: potrai verificarne il raggiungimento sul sito fastweb.it nella sezione "Qualità e carte servizi", nel Conto Fastweb (per le offerte in abbonamento).

Per noi l'attenzione verso il Cliente è il valore più importante!

Contattaci per qualsiasi esigenza: puoi accedere alla tua Area Clienti MyFASTPage, contattare il nostro Servizio Clienti al numero 192 193 (attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7).

Saremo sempre al tuo fianco durante tutta la tua esperienza con Fastweb.

2. I nostri Principi

La nostra vision è arricchire la vita e il lavoro delle persone attraverso Internet. Qualità e capacità di soddisfare i bisogni dei Clienti rappresentano, da sempre, un binomio inscindibile nella nostra strategia. Siamo sempre alla ricerca di nuove sfide e vogliamo guidare il cambiamento verso un mondo sempre più digitale. I nostri servizi si basano sui criteri di fiducia, lealtà e affidabilità. Ti comunicheremo in modo semplice e comprensibile tutte le informazioni in merito ai servizi offerti e alle condizioni economiche. Tutte le nostre attività si basano sui principi di uguaglianza dei diritti e di non discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

2.1 I nostri impegni

Ci impegniamo a:

- fornire i servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.
- ridurre al minimo, nei casi di malfunzionamento o interruzione del servizio, la durata del disagio arrecato

3. Il Contratto con Fastweb

Il Contratto in relazione ai servizi offerti da Fastweb si intende concluso con l'attivazione del Servizio da parte di Fastweb che avverrà mediante connessione in rete della carta SIM.

3.1 Il Contratto

È il rapporto che intercorre tra te e Fastweb avente come oggetto l'attivazione della carta SIM e la fruizione dei Servizi Mobile ed è regolato da:

- Proposta di Abbonamento
- Condizioni Generali di Contratto
- Condizioni Generali dei Servizi
- Carta dei Servizi
- Offerta Commerciale ed eventuali regolamenti applicativi incluse le informazioni pubblicate sul sito fastweb.it

3.2 Condizioni di recesso

Il contratto che hai stipulato con Fastweb ha la durata prevista dall'Offerta Commerciale che hai scelto e alla scadenza sarà rinnovato a tempo indeterminato, a meno che non invierai una comunicazione scritta di disdetta a mezzo raccomandata A/R, allegando copia del tuo documento di identità o altra documentazione prevista dalle disposizioni normative vigenti, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Se non sei più interessato al servizio o non siamo stati all'altezza delle tue aspettative contattaci al 192 193, risponderemo a tutte le tue domande. La tua opinione è importante per noi! Faremo di tutto perché la tua esperienza con Fastweb sia sempre positiva.

Se vuoi recedere, puoi farlo in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviare tramite raccomandata A/R agli indirizzi indicati di seguito allegando copia del documento di identità e con un preavviso di almeno 30 giorni. Se richiedi il passaggio ad un altro operatore di rete mobile, non è necessario inviare questa comunicazione.

Nel caso di recesso o disdetta, Fastweb potrà applicare eventuali commissioni il cui importo sarà indicato nel sito www.fastweb.it e ti sarà comunicato in fase di perfezionamento del Contratto. Nel caso di recesso anticipato da offerte promozionali, ti potranno essere addebitati altresì gli sconti fruiti o, in alternativa, lo specifico importo forfettario indicato nell'Offerta Commerciale. Se hai stipulato il contratto presso uno stand Fastweb o comunque fuori dai locali commerciali, potrai esercitare il diritto di recesso entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto (come previsto dal Codice del Consumo), inviando l'apposito modulo disponibile su fastweb.it nella sezione modulistica o altra comunicazione a Fastweb Spa, c/o C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI), e secondo le condizioni previste dalla normativa vigente in materia, con eventuale addebito pro quota dei costi del Servizio e/o di consumi che non rientrano negli Importi Ricorrenti.

3.3 Modifiche delle Condizioni Contrattuali

Eventuali modifiche delle condizioni contrattuali, compresi eventuali aggiornamenti dei corrispettivi per i Servizi, ti saranno comunicate con 30 giorni di anticipo attraverso una comunicazione in fattura, la pubblicazione di un'apposita informativa presso i punti vendita e sul proprio sito web (MyFastPage), nonché tramite invio di un sms informativo, secondo i termini e le modalità disposte dalla Delibera Agcom 519/15/ CONS e dalla restante normativa applicabile in materia, nonché secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Hai la facoltà di recedere dal Contratto e dai Servizi Aggiuntivi oggetto delle modifiche senza addebito di penali e/o costi di disattivazione entro 30 giorni.

3.4 Prodotti forniti da Fastweb

Se lo desideri, oltre alla carta SIM, possiamo fornirti prodotti di ultima generazione (smartphone, tablet, router Wi-Fi). Le condizioni economiche sono indicate nell'offerta commerciale di riferimento.

4. Fastweb e i Clienti**4.1 Facilitazioni per particolari categorie di Clienti**

Offriamo piani tariffari e agevolazioni specifiche per chi è in possesso di una certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria ai sensi della Delibera 514/07/CONS ("Condizioni economiche agevolate per particolari categorie di clientela"). In particolare, abbiamo previsto per i Clienti non udenti la possibilità di inviare gratuitamente 1500 SMS nazionali ogni 4 (quattro) settimane verso qualsiasi numero mobile. Puoi chiedere maggiori informazioni in merito al numero 192 193 o reperire queste informazioni sul nostro sito fastweb.it nella sezione "Modulistica".

4.2 Elenchi Telefonici e Registro delle Opposizioni

Nel rispetto delle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, puoi decidere se essere presente, e con quali dati, negli elenchi telefonici e nei servizi automatici di ricerca:

- Se rispondi "NO" o non riconsegni il modulo fornito alla consegna delle SIM o disponibile sulla tua MyFASTPage, i tuoi dati non saranno pubblicati
- Se hai cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (c.d. mobile number portability) e non compili o non riconsegni il modulo, sarà mantenuto ciò che hai scelto con l'operatore precedente.

Puoi richiedere in qualsiasi momento la pubblicazione o la modifica dei tuoi dati attraverso il form on-line presente nella tua MyFASTPage nella sezione "Abbonamento - Dati Elenco Telefonico". Fastweb ti invierà l'elenco telefonico cartaceo e addebiterà in fattura un importo per la consegna. Potrai richiedere di non ricevere gli elenchi telefonici tramite la MyFASTPage o dal portale

fastweb.it. Se non vuoi più ricevere chiamate pubblicitarie, puoi iscriverti al "Registro pubblico delle opposizioni" in queste 5 modalità:

- Per raccomandata a: "GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI - ABBONATI" UFFICIO ROMA NOMETANO - CASELLA POSTALE 721 - 00162 ROMA (RM)
- Via fax: 06.54224822
- Per e-mail: abbonati.rpo@fub.it
- Tramite il numero verde: 800.265.265
- Compilando il modulo elettronico disponibile nella apposita "area abbonato" sul sito registrodelleopposizioni.it

4.3 Privacy

Avrai sempre il diritto di accesso, rettifica e cancellazione delle informazioni che ti riguardano (di cui Fastweb è " Titolare") tramite specifica richiesta da inviare ad uno dei seguenti recapiti:

- Ufficio Privacy Via Caracciolo 51, 20155 Milano
- Indirizzo mail: privacy@fastweb.it
- Fax: 02 454011-757
- Call Center: 192 193

4.4 MyFASTPage

MyFASTPage è la sezione del sito fastweb.it dedicata ai Clienti dove potrai gestire in autonomia il tuo abbonamento e, in particolare:

- gestire in autonomia la tua offerta (attivare nuovi servizi, modificare la modalità di pagamento prescelta, ecc.)
- consultare le eventuali novità e promozioni
- consultare il Conto Fastweb, se previsto dalla tua offerta, con i dettagli relativi ai consumi
- reperire facilmente informazioni relative all'offerta commerciale
- accedere a guide, manuali e approfondimenti tecnici nella sezione Assistenza Clienti
- richiedere chiarimenti in merito al servizio prescelto e inviare richieste di assistenza e reclami attraverso il servizio Assistente Online
- reperire i contatti per comunicare in qualsiasi momento con Fastweb.

4.5 Infoconsumi

Il servizio di Infoconsumi è sempre disponibile da MyFASTPage (MFP), da App MyFastweb o chiamando gratuitamente il 4046 (accessibile dall'Italia) e ti permette di:

- per le offerte ricaricabili: verificare il tuo credito residuo in tempo reale e avere informazioni relative alle soglie di traffico ancora disponibili
- per le offerte in abbonamento: verificare i consumi e avere informazioni relative alle soglie di traffico ancora disponibili con un aggiornamento alle 24 ore precedenti.

4.6 Fatturazione e modalità di pagamento**Per offerta in abbonamento**

I corrispettivi ricorrenti saranno dovuti per i Servizi resi ogni 4 (quattro) settimane (Importi Ricorrenti). Gli Importi Ricorrenti saranno fatturati in via anticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio con una cadenza di 8 (otto) settimane. Per tutti gli altri corrispettivi, la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo servizio. Il Conto Fastweb è sempre disponibile nella tua Area Clienti MyFASTPage e ti verrà inviato, con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla scadenza, all'indirizzo email che ci hai comunicato alla sottoscrizione del contratto. Puoi cambiare il recapito email, o richiedere l'invio della fattura cartacea con addebito del costo di spedizione (0,92 eurocent a invio), dalla tua Area Clienti MyFASTPage. Potrai pagare le fatture tramite Carta di Credito o SSD (addebito in conto corrente). In caso di mancato pagamento, decorsi 15 (quindici) giorni dalla scadenza indicato in fattura, dovrai corrispondere a Fastweb, senza necessità di intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua, in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla Legge 7 marzo 1996, n.108.

Per offerta ricaricabile

Puoi ricaricare il tuo credito tramite:

- Ricarica Fastweb: scheda dotata di codice segreto a 16 cifre e disponibile presso tutti i rivenditori autorizzati indicati sul sito fastweb.it;

Per ricaricare basta chiamare gratuitamente dal tuo cellulare Fastweb il 4046 oppure nella sezione "Ricarica" della tua MyFASTPage;

- Carta di Credito: nella sezione "Ricarica" della tua MyFASTPage
- ulteriori modalità di ricarica anche telematica che potranno essere rese disponibili in qualsiasi momento da Fastweb ed indicate nella tua MyFASTPage.

Se hai sottoscritto un'offerta con ricarica automatica, l'importo pari alla ricarica prevista dall'offerta commerciale potrà essere addebitato direttamente nel conto Fastweb e per i clienti Partita Iva in fattura (in quest'ultimo caso verrà emessa apposita fattura da Fastweb).

4.7 Costi di riattivazione per le offerte in abbonamento e con ricarica automatica

Se vuoi riattivare un servizio sospeso a causa di un mancato pagamento dei servizi e non oggetto di contestazione, ti verrà richiesto il pagamento di un costo di riattivazione del servizio di 24,00 euro IVA inclusa.

4.8 Cambio piano tariffario

Puoi modificare il tuo profilo e scegliere una delle offerte disponibili chiamando il 192 193. A seconda della tipologia di variazione, ti verrà addebitato un costo forfettario che ti verrà comunicato in fase di adesione al cambio piano.

4.9 Furto e smarrimento

In caso di furto o smarrimento della SIM e/o di altri prodotti forniti da Fastweb, come ad esempio lo smartphone, potrai richiedere il blocco della SIM e le conseguenti tutele necessarie sui prodotti applicate da Fastweb, dopo regolare denuncia presso le Autorità competenti. In caso di ritrovamento della SIM o dello smartphone potrai richiedere la riattivazione dei servizi tramite una comunicazione scritta da inviare a Fastweb.

4.10 Frodi

Nel caso di frode e di utilizzo indebito da parte di terzi, dovrai presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa al Servizio Clienti. In questo modo, saranno sospesi i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta fino alla definizione della controversia. Gli importi sospesi potranno essere addebitati successivamente solo in caso di insussistenza di frode.

4.11 Controversie

Nel caso in cui insorga una controversia non risolvibile nei consueti canali di comunicazione, puoi avanzare una richiesta di conciliazione presso i Corecom ed altri organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie. In caso di mancata conciliazione, potrai ricorrere all'AGCOM secondo quanto previsto dalla delibera 173/07/CONS o all'Autorità giudiziaria. Fastweb inoltre mette a disposizione la procedura di conciliazione paritetica attivabile tramite le associazioni dei consumatori. Visita la sezione "Conciliazioni paritetiche" sul sito fastweb.it/conciliazioni-paritetiche.

4.12 Servizio di Assistenza Clienti - Recapiti per reclami e attivazione di Servizi Aggiuntivi

Garantiamo un Servizio di Assistenza Clienti attivo 24 h su 24 h, 7 giorni su 7: puoi richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare proposte di miglioramento dei Servizi.

Il servizio è gratuito da rete fissa e da numeri mobili Fastweb.

Faremo di tutto perché la tua esperienza con Fastweb sia sempre positiva, ma se vuoi sporgere un reclamo puoi farlo tramite:

- Raccomandata A/R indirizzata a: Fastweb Spa, c/o C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI)
- Telefono: 192 193
- MyFASTPage, area "Assistenza"

Ti assegneremo un codice per permetterti di tracciare costantemente la tua richiesta. Ci impegniamo a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicarti l'esito entro 45 (quarantacinque) giorni. In caso di accoglimento, ti indicheremo i provvedimenti attuati per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo, riceverai comunque una comunicazione scritta.

5. I nostri Servizi

5.1 Servizio Mobile

Grazie alla nostra tecnologia e all'infrastruttura radiomobile messa a disposizione da uno dei principali operatori di rete mobile italiana (in virtù di un apposito accordo sottoscritto), ti offriamo un servizio di comunicazione mobile (voce, videochiamate, messaggistica e dati) nel territorio nazionale e all'estero (compatibilmente con i Servizi disponibili in roaming internazionale). Ti offriamo inoltre molti altri servizi, gratuiti o a pagamento come, per esempio, accesso alle numerazioni non geografiche, servizi di segreteria telefonica, trasferimento di chiamata, restrizione di chiamate in entrata ed in uscita.

5.2 Mobile Number Portability

È il servizio che ti consente di passare a Fastweb mantenendo il tuo numero telefonico. La richiesta di portabilità può essere effettuata presso i punti vendita o tramite altri canali messi a disposizione, compilando il "Modulo di richiesta del Servizio di Portabilità del Numero Mobile" (MNP) con le modalità descritte nel Regolamento di servizio presente nel modulo stesso.

5.3 Validità SIM ricaricabile

La durata della SIM è di 12 mesi dalla data di attivazione in assenza di ricariche o 12 mesi dall'ultima ricarica o utilizzo del servizio. Al termine di tale periodo Fastweb ha la possibilità di disattivare la SIM, mentre il numero di telefono resterà a tua disposizione fino a 24 mesi dall'ultima ricarica effettuata per consentirti la riattivazione del servizio. Trascorso tale periodo la numerazione non sarà più disponibile e potrà essere assegnata a terzi. Eventuali diversi termini relativi alla disattivazione delle SIM in caso di non utilizzo sono indicati nelle Condizioni Generali di Contratto consultabili su fastweb.it.

5.4 Gestione del credito residuo per offerte ricaricabili

Se recedi o disattivi l'offerta ricaricabile, il credito residuo resta a tua disposizione e ti verrà rimborsato:

- in fattura se la SIM è attiva e se la richiesta è contestuale alla comunicazione di recesso;
- tramite assegno di traenza se la SIM non è attiva o se effettui la richiesta successivamente alla comunicazione di disdetta. Il credito sarà rimborsato al netto dei costi per l'emissione dell'assegno specificati sul "Modulo richiesta restituzione credito residuo". Per ottenere la restituzione del credito invia a Fastweb il "Modulo richiesta restituzione credito residuo" compilato. Il modulo è disponibile nella tua MyFASTPage. Se scegli di cambiare operatore usufruendo del servizio di MNP, potrai contestualmente richiedere all'operatore il trasferimento del credito residuo. Il credito verrà trasferito solo a seguito dell'espletamento della portabilità del numero mobile a cui è associato; nel caso in cui non venga effettuata la portabilità, potrai richiedere la restituzione dell'eventuale credito residuo tramite le modalità sopra indicate. Il credito ti verrà restituito al netto di ricariche omaggio eventualmente previste dall'offerta attiva o da promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica. Per conoscere le modalità ed i termini di restituzione contatta il Servizio Clienti al numero 192 193 o visita il sito fastweb.it

6. Standard di qualità dei Servizi e Indennizzi

6.1 Tempo di attivazione

Ci impegniamo ad attivare la SIM e i relativi servizi entro 48 ore dalla consegna della stessa. In caso di ritardo imputabile a Fastweb avrai diritto agli indennizzi previsti al punto 6.3.

6.2 Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

In caso di irregolare funzionamento del servizio ci impegniamo a intervenire entro 72 ore dal giorno successivo alla segnalazione. Solo in casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore, potrebbe essere previsto un tempo di intervento superiore alle 72 ore. Avrai diritto a richiedere un indennizzo nel caso in cui la tempistica sopra indicata non verrà rispettata.

6.3 Indennizzi

Potrai richiedere i seguenti indennizzi:

- Attivazione del servizio: 6 euro per ogni giorno di ritardo (fino a un massimo di 60 euro)
- Irregolare funzionamento del servizio: 10 euro forfettari
- Reclami riguardanti gli importi addebitati sul Conto Fastweb: 6 euro per ogni giorno di ritardo (fino a un massimo di 80 euro)
- Ritardo portabilità del numero, a partire dal 1 gennaio 2013 ai sensi della Delibera n. 147/11/CIR e solo su richiesta del Cliente: 2,5 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo (fino ad un massimo di 50 euro).

L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a 2 (due) giorni lavorativi; per ritardi superiori il computo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due. In caso di errore imputabile a Fastweb nell'inserimento dei tuoi dati nell'elenco telefonico o nei servizi telematici di ricerca, avrai diritto a un indennizzo, comprensivo del danno emergente e del lucro cessante, forfettario e onnicomprensivo, pari a 25 Euro per gli utenti residenziali e 50 Euro per Partita Iva. Puoi effettuare la richiesta chiamando 192 193 oppure tramite

raccomandata A/R alla C.P. n° 126 -20092 Cinisello Balsamo (MI).

Fastweb accrediterà la somma dovuta tramite nota di credito (fuori campo Iva) o attraverso un accreditato di traffico telefonico a seconda dell'offerta sottoscritta. Per monitorare la qualità dei servizi erogati, utilizziamo indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n. 179/03/CSP e della Delibera 154/12/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed in conformità con le disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Aggiorniamo questi standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno solare precedente, tenendo conto dei suggerimenti dei Clienti e delle verifiche periodiche. Le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati raggiunti sono periodicamente pubblicate sul sito fastweb.it e comunicate all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in fattura a tutti i Clienti.

OBIETTIVI 2017

Allegato 1 - Indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n.154/12/CONS adottati da Fastweb per l'anno 2017

INDICATORE

Tempo di rinnovo del credito (Allegato 1 Delibera n.154/12/Cons)

Definizione dell'indicatore:

Il 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.

Misure: Percentuale 95% del tempo di ricarica

Unità di misura: minuti

VALORE OBIETTIVO

Misura:
7 min. 24 sec.

Reclamo sugli addebiti (Allegato 3 Delibera n.154/12/Cons)

Definizione dell'indicatore:

1) nel caso di servizi post-pagati, 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;

2) nel caso di servizi pre-pagati, il 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/SIM attive nel periodo di rilevazione.

Misura: Definizione 1): rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Definizione 2): 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 nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM/SIM attive nello stesso periodo.

Unità di misura: valore percentuale

Misure:
Definizione 1) 1.8%
Definizione 2) 1.8%

Accuratezza della fatturazione (Allegato 4 Delibera n.154/12/Cons)

Definizione dell'indicatore:

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Misura: Rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

Unità di misura: Valore percentuale

Misure:
1.8%

Tempo di attivazione del servizio voce (Allegato 5 Delibera n.154/12/Cons)

Definizione dell'indicatore: 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.

Misure:

- a) Percentuale 95% del tempo di fornitura
 - b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto
- Unità di misura:* a) ore
per la misura b) valore percentuale

Misura definizione:
a) 37 min. 43 (da Dealer) 48 ore (da canali di vendita diversi da Dealer)

b) 99,9%

Accessibilità al servizio voce (Allegato 6 Delibera n.154/12/Cons)

Definizione dell'indicatore:

la probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete.

Misure: Percentuale 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.

Unità di misura: percentuale

Misure:
98%

Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 7 Delibera n.154/12/Cons)

Definizione dell'indicatore:

La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Misure: Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete 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.

Unità di misura: percentuale

Misure:
98%

Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 8 Delibera n.154/12/Cons)

Definizione dell'indicatore:

la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC).

Misure: La percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal SMSC rispetto a quelli inviati dall'utenza, valutata sulla base di quanto previsto dall'art.5, comma 1, lettera b).

Unità di misura: percentuale

Misure:
99,90%
(rilevazione censuraria)