

## LA CARTA DEI SERVIZI ESTRACOM

### INDICE

<b>1.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> .....	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>L'OPERATORE</b> .....	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>I PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	<b>2</b>
	3.1. <i>EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO</i> .....	2
	3.2. <i>CONTINUITÀ</i> .....	3
	3.3. <i>PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA</i> .....	3
	3.4. <i>EFFICACIA ED EFFICIENZA</i> .....	3
	3.5. <i>TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI</i> .....	3
<b>4.</b>	<b>GLI IMPEGNI</b> .....	<b>3</b>
<b>5.</b>	<b>FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO</b> .....	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI</b> .....	<b>5</b>
<b>7.</b>	<b>INDENNIZZI E RIMBORSI</b> .....	<b>6</b>
<b>8.</b>	<b>PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI - RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI</b> .....	<b>7</b>
	8.1. <i>INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU</i> .....	8
<b>9.</b>	<b>SERVIZI</b> .....	<b>8</b>
	9.1. <i>OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO DIRETTO</i> .....	8
	9.2. <i>OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO INDIRETTO</i> .....	9
	9.3. <i>SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET</i> .....	9
	FIBRA OTTICA .....	9
	ADSL .....	9
	9.4. <i>OFFERTA DI SERVIZI SU NUMERAZIONI NON GEOGRAFICHE</i> .....	9
	9.4.1. <i>TUTELA DEI DIRITTI</i> .....	10
	9.5. <i>INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI</i> .....	10
<b>10.</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b> .....	<b>11</b>
	10.1. <i>VERIFICA E CONTROLLO</i> .....	11
	10.2. <i>VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI</i> .....	11

ALLEGATO "A" – Obiettivi di Qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa

ALLEGATO "B" – Obiettivi di Qualità dei servizi di telefonia vocale fissa

ALLEGATO "C" – Obiettivi di Qualità dei servizi telefonici di contatto (call center)

## 1. CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici e recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera n. 179/03/CSP e con le Delibere n. 254/04/CSP - 131/06/CSP. 79/09/CSP e successivi emendamenti, in materia di Qualità e Carte dei Servizi di Comunicazione Elettronica .

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

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito [www.estracom.it](http://www.estracom.it)

E' a disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi, il Customer Care, accessibile tramite **800 53 29 32** con chiamata gratuita da telefono fisso, attivo tutti i giorni 24 ore su 24 ore con operatore dalle h. 08:30 alle h. 18:00 .

## 2. L'OPERATORE

Estracom, con sede legale in Prato, via Ugo Panziera 16, 59100 Prato - è un operatore di telecomunicazioni che si propone di fornire servizi di comunicazione sempre più evoluti ed interessanti per il mercato nazionale e internazionale.

Nel 2002, Estracom ha ottenuto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Ministero dello Sviluppo Economico (*ex Comunicazioni*) i seguenti titoli Autorizzatori (*ex licenze*) per Reti e Servizi di Comunicazioni Elettroniche:

- Autorizzazione Generale per l'installazione di una rete di telecomunicazioni allo scopo di prestare il servizio di telefonia vocale ;
- Autorizzazione per l'installazione e la fornitura di reti di telecomunicazioni aperte al pubblico;
- Autorizzazione Generale per Internet Service Provider.

Per ricevere maggiori informazioni su Estracom è a disposizione della clientela il sito web [www.estracom.it](http://www.estracom.it).

## 3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

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

### 3.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

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

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

### 3.2. CONTINUITÀ

Estracom si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare, tranne i casi di interruzione dovuti a forza maggiore o indispensabili per effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria nei sistemi gestionali e di rete e, comunque, in ogni caso in cui ciò si renda necessario a fronte di giustificate motivazioni. Qualora il servizio dovesse essere sospeso, Estracom si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi causati ai Clienti, informandoli, qualora ovviamente le sia possibile, di quando il servizio verrà sospeso e, conseguentemente, di quando riprenderà il funzionamento o cesserà la situazione di funzionamento irregolare.

### 3.3. PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA

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

Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Tale materiale verrà adeguatamente considerato e valutato da Estracom; sarà quindi premura della società dare riscontro agli eventuali reclami o suggerimenti a lei indirizzati nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

### 3.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA

Sempre tra gli obiettivi primari di Estracom vi è il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

### 3.5. TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

In ottemperanza al principio di libera determinazione, la stipula del contratto di fornitura del servizio, la facoltà di esercizio del recesso, le variazioni contrattuali anche per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate.

## 4. GLI IMPEGNI

Estracom si impegna a :

- attivare tutti servizi offerti secondo le Condizioni generali di Contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione o comunque a questo rese note mediante pubblicazione e conseguente facoltà di presa visione direttamente nel sito Internet di Estracom;
- fornire un servizio telefonico gratuito attraverso il Numero Verde **800 53 29 32**, al quale il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi e richiedere assistenza. Mettere a disposizione anche una casella di posta elettronica ([estracom@estracom.it](mailto:estracom@estracom.it)) a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra;
- mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione concordata con le principali Associazioni dei Consumatori per la risoluzione dei reclami, allorquando, all'esito degli stessi, il Cliente ritenga ancora di non essere soddisfatto;
- garantire nei rapporti con la clientela, attraverso tutto il proprio personale dipendente, rispetto e cortesia e, inoltre, ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono in tal senso tenuti ad indicare le proprie generalità;

- inviare la fattura contenente le informazioni necessarie e, a richiesta, la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento conformemente a quanto previsto dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive deliberazioni, e dall'autorizzazione del Garante della Privacy del 13/03/2008;
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, all'interno della fattura, oppure, attraverso il portale [www.estracom.it](http://www.estracom.it) o attraverso il Servizio di Customer Care;
- inserire gratuitamente e modificare, nei tempi tecnici, sulla base delle indicazioni del Cliente, i dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza (in adempimento alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS);
- inoltrare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto ed inviarle unitamente alle fatture. Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via fax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax o indirizzo di posta elettronica reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione;
- curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti. Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da Estracom o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici Estracom o ai terzi da questa incaricati. Per i clienti ad "accesso indiretto" (Carrier pre-selection) cioè, servizio indiretto di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo (tempi tecnici di ripristino) come indicato in allegato "A";
- fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;
- conformemente a quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 78/02/CONS, 418/07/CONS e successive modifiche, nonché dal Ministero dello Sviluppo Economico con Decreto Ministeriale del 2 marzo 2006, n. 145 (i) mettere automaticamente a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo al momento della conclusione del contratto, il "blocco selettivo di chiamata", in modalità permanente (*di default*) e selettiva (*a richiesta*), salva contraria ed espressa volontà dello stesso manifestata alla Estracom S.p.A.; (ii) nel caso di richiesta di "blocco selettivo di chiamata" da parte del Cliente mediante l'opzione del codice personalizzato (PIN), per abilitare e/o disabilitare le chiamate verso numerazioni associate a servizi a sovrapprezzo, Estracom S.p.A. invierà al Cliente una apposita comunicazione riservata contenente il proprio codice personalizzato (PIN);
- inviare a richiesta del Cliente, con l'inoltro della fattura due distinti bollettini di conto corrente, contenuti in un'unica busta, uno per il pagamento di eventuali servizi a sovrapprezzo e uno per il pagamento del rimanente traffico e dei servizi supplementari;

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

## 5. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per i servizi usufruiti il cliente riceverà da Estracom fatturazioni commisurate alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.

In conformità all'articolo 7 dell'allegato A alla Delibera 179/2003 al Cliente saranno inviate le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento.

Per i servizi il pagamento dei quali avviene mediante modalità anticipate (c.d. in pre-pagato), il Cliente dovrà corrispondere a Estracom il corrispettivo stabilito sulla base delle tariffe accettate dal Cliente al momento della sottoscrizione del relativo contratto.

Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente.

Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento verranno addebitati al Cliente interessi a titolo indennitario in conformità ed applicazione della disposizione di cui all'art. 7, comma terzo, della Delibera n. 179/03/CSP

Estracom si riserva in ogni caso il diritto di modificare le specifiche tecniche dei servizi, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali di contratto, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità già descritte. Quando la modifica comporti un aumento del prezzo dei servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente.

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

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al lordo di IVA.

## 6. GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

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

Dette contestazioni possono essere portate a conoscenza di Estracom in via orale, per iscritto, via fax, via posta elettronica o telefonicamente. Il reclamo dovrà essere confermato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento che dovrà pervenire entro un termine congruo.

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

Estracom si impegna in ogni caso a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una, per quanto possibile, sollecita risposta ai Clienti all'esito dell'istruttoria; il termine per la definizione dei reclami, non sarà superiore ai trenta (30) giorni <sup>1</sup> dal ricevimento del reclamo stesso.

Estracom comunica al Cliente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, Estracom indicherà i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. All'esito degli stessi, ove il Cliente non sia ancora soddisfatto, potrà attivare gratuitamente una procedura conciliativa concordata con le principali Associazioni dei Consumatori volta a riesaminare la fattispecie. Per attivare l'iter della conciliazione è sufficiente compilare il modulo prestampato "modulo di conciliazione", reperibile sul sito [www.estracom.it](http://www.estracom.it) nella sezione documenti.

Il Cliente è informato del fatto che la risoluzione delle controversie tra Estracom e la clientela, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, conformemente a quanto previsto dalla delibera n. 173/07/CONS e dai suoi allegati, all'esperimento di un tentativo di conciliazione. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato *ex art. 3 dell'Allegato A della delibera 173/07/CONS*, prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa ovvero, in difetto di delega, dinanzi agli altri organismi indicati nell'art. 13 delle predetta delibera. Il Cliente potrà in ogni caso consultare per ogni più completa informazione al riguardo nonché per avere l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto l'indirizzo [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

In caso di corretta e tempestiva instaurazione secondo le indicazioni sopra fornite di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi Estracom si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei (6) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione del procedimento. In caso di frode accertata per fatti che in alcun modo vedono coinvolta una responsabilità (civile) del Cliente, i pagamenti effettuati sono rimborsati.

## 7. INDENNIZZI E RIMBORSI

- **Attivazione del servizio telefonico diretto** (per i soli clienti ad accesso diretto): l'attività è espletata entro i termini massimi indicati in allegato "A", fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica; nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione o di riattivazione del servizio, il Cliente può richiedere a Estracom un indennizzo pari a 5,16 €, in caso di abbonamento residenziale, e di 10,32 € in caso di abbonamento stipulato da aziende, per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di dieci (10) giorni per entrambe le tipologie di contratto;
- **Cambio numero telefonico del Cliente** (per i soli Clienti ad accesso diretto) **per problemi tecnici di Estracom a cambiare il numero telefonico del Cliente**: il Cliente riceverà un preavviso di

---

<sup>1</sup> Servizio di QoS Internet (*Bitstream*): il recesso senza penali a carico del cliente, sarà valutato all'interno di uno specifico test della QoS effettuato dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni ([www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it)); il test valuterà la QoS Internet e, di seguito al test, il Ministero rilascerà al cliente un certificato relativo alla QoS misurata, il quale sarà successivamente presentato dal cliente all'operatore del servizio e da questi analizzato insieme al cliente.

novanta (90) giorni e verrà collegato al vecchio numero un messaggio gratuito per quarantacinque (45) giorni; in caso di mancato rispetto del termine di preavviso, al Cliente verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a 5,16 € in caso di abbonamento residenziale per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 30,96 € o pari a 10,32 € in caso di abbonamento stipulato da aziende per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 61,92 €.

- **Errore e/o omissione da parte di Estracom nell'inserimento in elenco della rete appartenenza del nome o del numero telefonico, ovvero delle altre informazioni indicate nei relativi moduli e a fronte delle quali il Cliente ha richiesto espressamente la loro pubblicazione:** il Cliente avrà diritto, su richiesta, ad un indennizzo pari a 25,82 € in caso di abbonamento residenziale e di 77,46 € in caso di abbonamento stipulato da aziende; l'informazione verrà comunque fornita in maniera corretta dai servizi "informazioni elenco abbonati", successivamente alla segnalazione da parte del Cliente al Servizio Clienti;

**Riparazione dei guasti** (per i Clienti ad accesso diretto): al fine di Estracom, il Cliente dovrà tempestivamente segnalare malfunzionamenti che impediscono l'uso del servizio direttamente al Customer Care Estracom. Le segnalazioni dovranno essere inoltrate via fax ovvero comunicate telefonicamente al Servizio clienti; il servizio fax è attivo ventiquattro ore al giorno, il Customer Care risponde al Numero verde **800 53 29 32** con chiamata gratuita da telefono fisso, attivo tutti i giorni 24 ore su 24 ore con operatore dalle h. 08:30 alle h. 18:00. Estracom si impegna ad intervenire con la massima celerità entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione; nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività nazionale) il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno riparati nei tempi tecnici strettamente necessari. In caso di ritardo, al Cliente sarà riconosciuto un indennizzo pari ad un trentesimo dell'importo mensile dell'abbonamento corrisposto dal Cliente per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 10 giorni.

Tutti gli eventuali indennizzi dovuti da Estracom al Cliente, saranno compensati, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal Cliente o verranno, nei casi di servizio attivato con modalità di pagamento anticipato o comunque, per l'ipotesi di cessazione del rapporto, liquidati entro sessanta (60) giorni a mezzo assegno o vaglia postale.

## 8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

Estracom garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, garantisce di adottare ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso; assicura infine che il proprio personale è perfettamente a conoscenza di tale normativa essendo stato adeguatamente formato e scelto per capacità, affidabilità e discrezionalità.

Il Cliente è stato informato da Estracom che i dati personali forniti al Cliente saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente e al fine della erogazione dei Servizi oggetto del contratto da lui sottoscritto.

Il trattamento dei dati da parte di Estracom garantirà la massima riservatezza sui dati del Cliente, che non verranno comunicati a terzi o comunque diffusi per scopi diversi da quelli espressamente previsti dal contratto. La finalità del trattamento di tali dati è quella di individuare il fruitore dei Servizi e renderne effettiva l'erogazione, contabilizzare gli importi relativi e fornire ogni necessaria ed opportuna informazione al Cliente in relazione alla gestione del rapporto contrattuale e ai servizi attualmente offerti o che si renderanno disponibili in futuro. I dati, dopo essere stati trasformati in forma anonima, potranno essere altresì elaborati a fini statistici.

L'utilizzazione dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali.

I dati del Cliente saranno archiviati in forma cartacea e automatizzata e conservati presso la sede di Estracom, con predisposizione di idonee misure di sicurezza, tali da garantire la tutela e la massima

riservatezza di tali dati, che verranno adeguate nel tempo, in conformità alla legge e alla evoluzione tecnica del settore.

Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti anche elettronicamente da parte di Estracom ad altri soggetti, persone fisiche e/o giuridiche che forniscono servizi necessari allo svolgimento della attività di Estracom, e pertanto a soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge e resi edotti dei vincoli imposti dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, quali in particolare:

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

I dati personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da Estracom, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, saranno cancellati o resi anonimi al termine della chiamata, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti tra fornitori di reti in caso di interconnessione o necessario in riferimento a controversie di Estracom e il Cliente. Per le medesime finalità potranno essere sottoposti a trattamento i dati concernenti:

- (i) il numero o l'identificazione del Cliente;
- (ii) l'indirizzo e il tipo di Servizio fornito al Cliente;
- (iii) il numero degli abbonati chiamati;
- (iv) il numero totale delle unità temporali da considerare nel periodo di fatturazione;
- (v) il tipo, l'ora di inizio e la durata delle chiamate effettuate e il volume dei dati trasmessi;
- (vi) la data della chiamata o dell'utilizzazione dei Servizi;
- (vii) altre informazioni concernenti i pagamenti.

Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di Estracom che si occupano della fatturazione o della gestione del traffico, di analisi per conto dei clienti, dell'accertamento di frodi o della commercializzazione dei servizi di telecomunicazione di Estracom. In ogni caso, il Cliente ha i diritti previsti dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e, in particolare, può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano.

### **8.1. INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU**

Estracom si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi telefonici e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali. Ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nella base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con la compilazione dell'apposito modulo, Estracom provvederà ad inserire i suoi dati autorizzati nel suddetto DBU; il Cliente è informato del fatto che le attuali modalità di pubblicazione dati nel DBU non prevedono una distinzione delle linee fax dalle linee voce; l'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari. Estracom non assume l'obbligo di sottoscrivere accordi con soggetti terzi per la pubblicazione di elenchi telefonici. Qualora Estracom decidesse comunque di addivenire alla stipula di tali accordi, non sarà tuttavia tenuta a scegliere per la pubblicazione di tali elenchi soggetti di primario rilievo nel settore. La pubblicazione degli elenchi telefonici (sia in presenza di accordi con Estracom, sia in difetto di essi) avviene peraltro secondo tempi che sono decisi in via esclusiva dai soggetti che provvedono alla stessa e sulla base di loro specifiche esigenze lavorative in merito alle quali Estracom non può in alcun modo incidere. Estracom non assume dunque alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati. E' possibile ottenere l'omissione dell'indicazione



dell'indirizzo o del nome per esteso. L'elenco telefonico della rete urbana di appartenenza verrà messo a disposizione dell'abbonato mediante consegna a domicilio con l'eventuale addebito delle sole spese di consegna da parte di terzi (sulla base degli accordi vigenti tra questi e Estracom).

## 9. SERVIZI

### 9.1. OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO DIRETTO

Estracom crea un accesso diretto verso tutte le aziende e le famiglie, proponendosi come unico operatore per tutte le esigenze di comunicazione riuscendo ad offrire, attraverso le potenzialità e la qualità della larga banda e della rete in fibra ottica FTTH (Fiber To The Home) di Estracom, una trasmissione ad alta velocità di dati, video, Internet e servizi voce di interconnessione con Operatori terzi, mediante fornitura anche del servizio di “number portability”.

Per realizzare questo, Estracom ha adottato una soluzione tecnologica cosidetta “GPON” (Gigabit Passive Optical Network) in grado di supportare una capacità di banda elevata, con protocollo di comunicazione IP (Internet Protocol), per la gestione di traffico dati, video e internet. Grazie a questa soluzione, le aziende possono scegliere un unico interlocutore per tutte le loro esigenze di comunicazione.

### 9.2. OFFERTA DEI SERVIZI DI ACCESSO INDIRETTO

Estracom offre, inoltre, a tutti i propri Clienti non attualmente raggiungibili dai servizi ad Accesso Diretto, il servizio di telefonia fissa nelle modalità WLR (*Wholesale Line Rental*) e CPS (*Carrier Preselection – preselezione dell'operatore*); i tempi di attivazione di tale servizio sono di circa 10 giorni dalla ricezione da parte di Estracom dell'apposito modulo di abbonamento sottoscritto dal cliente (la tempistica dipende dai tempi di attivazioni di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo). Lo stesso dicasi per il servizio Adsl (*Bitstream*)

### 9.3. SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET

Estracom offre due servizi per la connessione ad Internet: fibra ottica (FTTH) e ADSL (*Bitstream*).

#### **Fibra Ottica (FTTH)**

Accesso diretto con trasmissione ad alta velocità di dati, video, fonia e Internet attraverso la qualità dell'offerta larga banda su rete in fibra ottica FTTH (*Fiber To The Home*), tecnologica “GPON” (*Gigabit Passive Optical Network*) con protocollo di comunicazione IP (Internet Protocol).

#### **ADSL (*Bitstream*)**

Per utilizzare il servizio il Cliente deve:

- disporre di almeno una linea telefonica attiva e “trafficante”;
- risiedere in un'area in cui sia presente la copertura del servizio ADSL verificabile dal sito [www.estracom.it](http://www.estracom.it)

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

#### **9.4 OFFERTA DI SERVIZI SU NUMERAZIONI NON GEOGRAFICHE**

I servizi di Estracom si basano sulle numerazioni 800, 840 disciplinati dall'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni all'interno della Delibera n°1/CIR/99 del 29 luglio 1999 e successive deliberazioni (*09/03/CIR , 26/08/CIR e 34/09/CIR*) .

L'offerta è così suddivisa:

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

L'offerta Estracom sui servizi sopraindicati è subordinata al rispetto delle vigenti normative.

##### **9.4.1. TUTELA DEI DIRITTI**

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

#### **9.5 INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI**

Estracom fornisce informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e riguardo alla disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori.

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

Estracom potrà sospendere, anche solo in parte, il servizio, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione della stessa o di altri operatori. La sospensione del servizio per modifiche e/o manutenzioni, rese necessarie per una migliore e corretta fruizione del servizio medesimo, sarà comunicata al Cliente in forma idonea con almeno cinque (5) giorni di preavviso.

In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, Estracom potrà sospendere, in via precauzionalmente il servizio, in modo totale o parziale e potrà inviare una fattura anticipata rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione e sospendere precauzionalmente il servizio.

La sospensione del servizio in caso di presunto traffico anomalo è una facoltà di Estracom e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della stessa

Prima della sospensione del servizio, Estracom contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza del medesimo in merito all'effettuazione del presunto traffico anomalo. Ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente Estracom avviserà successivamente il Cliente mediante messaggio telefonico ovvero altre forme di comunicazione scritte (quali fax, telegramma,

e-mail ecc.). In ogni caso il servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà provveduto al pagamento del traffico sviluppato o prestato idonee garanzie richieste da Estracom.

Il Cliente è informato del fatto che nell'ipotesi di contestazione delle chiamate rivolte a numerazioni satellitari e/o numerazioni per servizi a sovrapprezzo (NNG) di Operatori di Telecomunicazioni terzi, ferme le azioni ordinarie, il servizio potrà essere sospeso da Estracom previo verifica e riscontro delle predette chiamate. Il Cliente è infine informato che nell'ipotesi di mancato pagamento del servizio fatturato, la sospensione del servizio medesimo avverrà da parte di Estracom conformemente alle prescrizioni dettate in materia dalla Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni.

## 10. STANDARD DI QUALITA'

Alcuni parametri importanti del servizio vengono periodicamente rilevati ed aggiornati (in allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi fissati per l'anno 2009):

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

Le rilevazioni vengono effettuate in adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e successivi emendamenti; le rilevazioni vengono comunicate al Cliente e all'Autorità stessa e pubblicate annualmente sul portale Internet di Estracom [www.estracom.it](http://www.estracom.it).

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

### 10.1. VERIFICA E CONTROLLO

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

Come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta, si evidenziano alcuni parametri importanti del servizio di telefonia vocale, i cui valori vengono periodicamente

aggiornati (in allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi annuali):

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso;

- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- fatture contestate;
- accuratezza della fatturazione;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;

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

- tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;

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

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

Per i servizi xDSL, in conformità a quanto disposto dalla regolamentazione vigente in materia, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto qualora non vengano rispettati i livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori pubblicati sul sito internet ufficiale [ww.Estracom.it](http://ww.Estracom.it). A tal fine, il Cliente ha l'onere di presentare un reclamo circostanziato a Estracom S.p.A. e qualora non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta (30) giorni dalla presentazione del predetto reclamo potrà recedere senza alcuna penale dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet, dando un preavviso di trenta giorni a Estracom tramite raccomandata con avviso di ricevimento da far pervenire alla sede legale di Estracom S.p.A., in località Prato, via Ugo Panziera 16, 59100 Prato.

## ***10.2 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI***

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

Le rilevazioni sono pubblicate sul sito Internet di Estracom [www.estracom.it](http://www.estracom.it)

**OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE  
FISSA PER L'ANNO 2011**

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società Estracom S.p.A. per l'anno 2011.

<b>Indicatori</b>	<b>Misure</b>	<b>Obiettivi</b>
<b>Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga</b>	<b>Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva</b>	
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	55 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	90 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	96 %
	- Tempo medio di fornitura	25 giorni
<b>Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga</b>	<b>Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee d'accesso a banda larga</b>	
	- Servizio realizzato con strutture proprie	3 %
	- Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	15 %
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad internet a banda larga</b>	<b>Servizi realizzati o tramite strutture proprie</b>	
	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	20 ore
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	40 ore
	- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	N/A
	- Tempo medio di riparazione	13 Ore
	<b>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale</b>	
	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	50 ore
	- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente	150 ore

	previsto	
	- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	N/A
	- Tempo medio di riparazione	40 ore
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti</b>	- Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	18 sec.
	- Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	35 sec.
	- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	45 %
<b>Addebiti contestati</b>	- Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione	0.20 %

**OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER L'ANNO 2011**

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.254/04/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società Estracom S.p.A. per l'anno 2011 per i servizi di telefonia vocale fissa

<b>Indicatori</b>	<b>Misure</b>	<b>Obiettivi</b>
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	<b>Accesso diretto* :</b>	
	- Percentile 95% del tempo di fornitura:	N/A (*)
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	N/A (*)
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:	N/A (*)
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	- Rapporto tra numero di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso (RTG):	4.00 %
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<b>Accesso diretto:</b>	
	- Percentile Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	5 ore
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	10 ore
	<b>Accesso indiretto #</b>	
	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	20 ore
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	21 ore
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti</b>	- Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	18 sec.
	- Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti:	50 sec.
	- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi:	45 %
<b>Fatture contestate</b>	- Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo:	0.20%
<b>Accuratezza della Fatturazione</b>	- Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:	1 %

\* clienti FTTH (Fiber To The Home) – servizio diretto ;

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

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

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

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



**OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER)  
PER L'ANNO 2011**

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.79/09/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società Estracom S.p.A. per l'anno 2011

*(Allegato A alla delibera 79/09/CSP)*

Indicatori	Misure	Obiettivi
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	12 secondi
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	55 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	35 %
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	40 %