Standard di servizio e indennizzi

Tempi operativi e disponibilità del supporto

Servizio o attività	Valore proposto	Condizioni
Attivazione VoIP e centralino cloud	10 giorni lavorativi	Dall'ordine completo. Portabilità, installazioni e configurazioni complesse: termini specifici nell'offerta.
Attivazione FTTC FTTH e FWA standard	60 giorni solari	Per attivazioni ordinarie. Impedimenti e ritardi documentati e comunicati al cliente.
Fibra dedicata e servizi a progetto	Come da offerta	Termine definito dopo la verifica di fattibilità tecnica.
Presa in carico di blocco totale	4 ore di assistenza	Avvio della diagnosi ed eventuale apertura del guasto al fornitore.
Presa in carico di degrado parziale	8 ore di assistenza	Primo intervento effettivo registrato nel ticket.
Riparazione di guasti standard	Obiettivo di 2 giorni lavorativi	Dalla segnalazione al ripristino verificato. Da coordinare con i fornitori; SLA specifici se sottoscritti.
Aggiornamento su guasti aperti	Ogni giorno lavorativo	Almeno un aggiornamento tramite i recapiti del cliente o il sistema di assistenza.
Ricezione segnalazioni digitali	24 ore su 24 e 7 giorni su 7	La ricezione continua non equivale a intervento tecnico fuori dalle fasce di assistenza.
Assistenza telefonica clienti affari	Feriali 8:30–19:30	Gratuita e con operatore umano, secondo la disciplina AGCOM.
Assistenza telefonica residenziali	Feriali 8:30–21:30	Se questa categoria è servita. Gratuita e con operatore umano.
Interruzioni programmate	Preavviso di 48 ore	Indicare servizi coinvolti, inizio e durata prevista.
Interventi urgenti di sicurezza	Comunicazione appena possibile	Indicare motivo e impatto previsto.
Definizione e risposta ai reclami	30 giorni solari	Dalla ricezione. Codice identificativo e risposta scritta motivata; ammesso anche il reclamo telefonico.

Indicatori di qualità e metodi di misura

Indicatore	Obiettivo	Metodo di misura
Attivazioni entro i termini	≥95%	Data dell'ordine e data di disponibilità effettiva del servizio nel gestionale.
Prese in carico nei tempi	≥95%	Ricezione della segnalazione e primo intervento effettivo nel ticket.
Riparazioni entro 2 giorni lavorativi	≥90%	Segnalazione e ripristino verificato; cause dei ritardi tracciate.
Reclami definiti entro 30 giorni	100%	Registro reclami e data della risposta.
Tempo medio di risposta telefonica	≤150 secondi	Registri delle code secondo le definizioni AGCOM.
Chiamate servite entro 20 secondi	≥40%	Registri delle code secondo le definizioni AGCOM.
Download upload ritardo e perdita pacchetti	Per singola offerta	Strumenti e metodologie regolamentari applicabili.
SLA premium e fibra dedicata	Per singola offerta	Disponibilità, ripristino e crediti definiti contrattualmente e sostenuti dai fornitori.

Indennizzi di riferimento

Principale fattispecie	Importo base AGCOM
Ritardo nell'attivazione	7,50 € per giorno e per servizio
Sospensione o cessazione amministrativa illegittima	7,50 € per giorno e per servizio
Interruzione tecnica completa imputabile all'operatore	6,00 € per giorno e per servizio
Malfunzionamento parziale imputabile all'operatore	3,00 € per giorno e per servizio
Mancata o ritardata risposta al reclamo	2,50 € per giorno fino a 300 €