

CARTA DEI SERVIZI

Giugno 2016

1 PREMESSA	2
2 LA SOCIETÀ WEBCOM TLC S.R.L.	2
3 PRINCIPI	2
3.1 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	2
3.2 CONTINUITÀ'	2
3.3 DIRITTO DI SCELTA.....	3
3.4 PARTECIPAZIONE	3
3.5 PRIVACY.....	3
3.6 SVILUPPO DELLE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE	3
3.7 CORTESIA.....	3
4 IMPEGNI	3
4.1 INFORMAZIONE AI CLIENTI	3
4.2 OFFERTE DEI SERVIZI.....	4
4.3 CONSUMI	4
4.4 PAGAMENTO DEI SERVIZI.....	4
4.5 RECLAMI E SEGNALAZIONI.....	5
4.6 ASSISTENZA.....	5
4.7 QUALITÀ' DEI SERVIZI	5
4.8 RIMBORSI ED INDENNIZZI.....	6
5 INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D.LGS. 196/2003 IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	6
6. SERVIZI	6
7 PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI	7
8 PUNTI DI CONTATTO	7
ALLEGATO 1 (OBIETTIVI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER L'ANNO 2016)	8

1 PREMESSA

Webcom TLC S.r.l. (di seguito denominata anche "Webcom" o "Società") ha predisposto la presente Carta dei Servizi in conformità a quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nonché dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP (adottate in data 24 luglio 2003 e relativa alla "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249") e n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004.

La presente Carta dei Servizi descrive i principi e i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni che Webcom offre ai propri clienti (di seguito denominati anche "Clienti").

La presente Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione aziendale.

2 LA SOCIETA' WEBCOM TLC S.R.L.

Webcom ha sede legale ad Arezzo in via Don Luigi Sturzo n. 100.

Webcom è un operatore autorizzato a fornire tra l'altro servizi di telefonia fissa sull'intero territorio nazionale

Webcom è attiva nel mercato delle numerazioni NNG e nel mercato della fonia su IP (VOIP), avvalendosi con riguardo a tale ultima offerta delle infrastrutture di altri operatori di telecomunicazione. I servizi sono forniti nel rispetto dei seguenti principi fondamentali.

Per completezza, si precisa che maggiori informazioni sono disponibili sul sito "www.webcom-tlc.it" della Società.

3 PRINCIPI

3.1 EGUALIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Webcom fornisce i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità tra i Clienti, non operando discriminazioni a titolo esemplificativo e non esaustivo tra:

- sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche;
- le diverse aree geografiche;
- le diverse categorie o fasce di Clienti.

Webcom si impegna a favorire e a comunicare ai Clienti ogni eventuale forma di fruizione differenziata dei servizi, che Webcom dovesse adottare, volta a consentire ai disabili e agli anziani parità di accesso e di utilizzo dei servizi di telecomunicazioni.

3.2 CONTINUITÀ

Webcom eroga i servizi in maniera regolare, continuativa e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di assistenza tecnica, di manutenzione e di riparazione, anche conseguenti ad un eventuale guasto e/o malfunzionamento, nonché a cause di forza maggiore.

In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni totali del servizio, Webcom ne dà comunicazione ai propri Clienti con congruo anticipo tramite e-mail o comunicazione scritta, indicando la durata presumibile dell'interruzione ed un recapito, sia telefonico che e-mail, al quale potersi rivolgere per ottenere assistenza e maggiori informazioni. Qualora si renda necessario effettuare un intervento tecnico presso la sede del Cliente, Webcom concorderà con quest'ultimo un appuntamento con un tecnico incaricato, munito di apposito tesserino di riconoscimento.

3.3 DIRITTO DI SCELTA

In ottemperanza al principio del diritto di scelta, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre

prestazioni aggiuntive offerte da Webcom sono resi ugualmente accessibili e praticabili mediante procedure semplici, chiare ed equilibrate.

3.4 PARTECIPAZIONE

Per migliorare la fornitura del servizio, Webcom è disponibile a ricevere e ad elaborare suggerimenti e/o indicazioni che ciascun utente o associazione di consumatori può produrre. Webcom garantisce che fornirà un riscontro entro 90 giorni dalla data della ricezione del/i suggerimento/i.

3.5 PRIVACY

Webcom garantisce al Cliente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modifiche e integrazioni.

3.6 SVILUPPO DELLE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

Webcom persegue il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali ritenute dalla stessa più idonee allo scopo.

3.7 CORTESIA

Webcom si avvale di personale di Customer Care altamente qualificato, in grado di garantire ai Clienti la massima professionalità, competenza e cortesia.

Webcom assicura che il contatto con i Clienti, sia esso in forma personale che per via telefonica o telematica, sia preceduto dalla comunicazione all'utente dell'identificativo dell'operatore che si occupa della richiesta.

4 IMPEGNI

4.1 INFORMAZIONE AI CLIENTI

Al fine di garantire un rapporto trasparente con i Clienti, Webcom si impegna a presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti dei servizi offerti nonché i termini e le modalità di fornitura dei medesimi. In particolare Webcom si impegna a:

- comunicare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicati, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio al Cliente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- informare i Clienti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- fornire ai Clienti, qualora ne facciano richiesta, informazioni in merito a norme o a specifiche tecniche in virtù delle quali vengono forniti i servizi di telecomunicazione e le prestazioni supplementari;
- rendere ai Clienti l'informativa di cui all'art. 13 del d.lgs. 196/2003, e sue successive modifiche e integrazioni, sulle modalità di trattamento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali;
- fornire ai Clienti informazioni riguardanti la disponibilità e le modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dal Cliente stesso, nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS, nonché riguardanti la disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e a garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione (con particolare riguardo a 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);
- informare i Clienti del loro diritto di scegliere se essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito rispettivamente dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS;
- specificare le condizioni dei rapporti derivanti dai contratti di tipo prepagato e, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale per portabilità del numero.

4.2 OFFERTE DEI SERVIZI

Webcom si impegna a riportare:

- nelle offerte, che sono parte integrante del contratto di fornitura dei servizi:

- la descrizione del servizio offerto;
- le condizioni tecniche ed economiche con riguardo tra l'altro a:
 - il dettaglio dei prezzi applicati;
 - il tempo di fornitura e di attivazione dei servizi offerti o il tempo di fornitura e di attivazione del primo componente del servizio, se quest'ultimo è costituito da più componenti;
 - i riferimenti e gli orari in cui l'assistenza tecnica è attiva.

- nel contratto:

- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- le modalità di comunicazione ai Clienti delle modifiche ai contenuti tecnico-economici dei servizi offerti e del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni;
- gli indennizzi e i rimborsi cui i Clienti hanno diritto qualora il servizio non sia soddisfacente;
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami;
- una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie.

Webcom si impegna inoltre a comunicare ai Clienti, con un preavviso di almeno 1 (uno) mese, eventuali modifiche alle condizioni contrattuali, nonché il diritto degli stessi di recedere dal contratto, senza penali, in caso di mancata accettazione delle suddette modifiche.

4.3 CONSUMI

E' fornito al Cliente, previa richiesta e senza ulteriori costi, uno strumento che consenta di limitare o di controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto.

Webcom si riserva, previo avviso al Cliente:

- in caso di utilizzo anomalo o possibile uso fraudolento, di sospendere il/i servizio/i offerto/i;
- l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza modalità e tempistica di fatturazione, in caso di utilizzo del servizio in modo massivo o superiore a quanto previsto in fase di contrattazione.

4.4 PAGAMENTO DEI SERVIZI

Webcom inserisce nelle fatture relative ai servizi attivi:

- le scadenze e le modalità di pagamento e di ricorso;
- le informazioni concernenti i pagamenti, quali ad esempio pagamenti anticipati, ratei di canoni o consumi pregressi e/o contributi di disattivazioni;
- il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali relative variazioni;
- per i casi di inadempimento o ritardato adempimento, la richiesta di pagamento degli interessi il cui importo non è tale da non superare i tassi usurari di cui all'articolo 2, comma 4, della legge 27 marzo 1996, n.108, e sue successive modifiche e integrazioni, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche.

Le fatture saranno inviate almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del relativo pagamento, salve le ipotesi di caso fortuito o forza maggiore.

Fatti salvi i casi di inadempimento da parte dei Clienti, Webcom non richiede il pagamento di alcun compenso in caso di attivazione o di disattivazione di linee o di contratti ovvero di fornitura di beni o di servizi non richiesti. In tal caso, inoltre, Webcom si farà carico di tutti i costi necessari per procedere al ripristino della precedente configurazione.

4.5 RECLAMI E SEGNALAZIONI

E' data facoltà ai Clienti di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica ai recapiti indicati nel successivo punto 8 ("Punti di contatto"), in caso di malfunzionamenti o inefficienze del servizio, di inosservanza delle clausole contrattuali o di quanto previsto nella presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità in essi stabiliti.

Webcom darà riscontro alle segnalazioni ricevute con celerità, e comunque entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della segnalazione. In caso di accoglimento delle segnalazioni/reclami saranno comunicati i provvedimenti o le misure per finalizzati a rimuovere le irregolarità riscontrate. In caso di mancato accoglimento delle segnalazioni/reclami, la risposta sarà in forma scritta e adeguatamente motivata con l'indicazione degli accertamenti effettuati. Nel caso che i riscontri non siano giudicati soddisfacenti, si comunicheranno al Cliente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dalla delibera n. 182/02/CONS. E' facoltà del Cliente esperire il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Corecom competente per territorio, fatte salve le eventuali controversie aventi ad oggetto il mancato pagamento del/i servizio/i.

In caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 5 dell'allegato "A" alla delibera n. 182/02/CONS.

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 della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili al Cliente, qualora già effettuati, verranno rimborsati; in caso contrario, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al Cliente.

4.6 ASSISTENZA

Webcom fornisce un servizio di assistenza clienti accessibile telefonicamente dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00, dal lunedì al venerdì, nonché per posta o in via telematica - adeguato alle esigenze dei Clienti al quale è possibile, tra l'altro, segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati collegati e/o comunque connessi ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo. Il numero telefonico di assistenza è indicato nel contratto e nella documentazione di fatturazione.

I dipendenti di Webcom sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi. Gli operatori che vengono a contatto con i Clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscono all'utente un proprio identificativo.

4.7 QUALITA' DEI SERVIZI

Webcom, nell'ottica di fornire un servizio di eccellenza, si impegna a garantire tempi certi nell'attivazione dei servizi offerti. In particolare:

-per i servizi a sovrapprezzo, si rispettano le tempistiche definite dal D.M. 145/06, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica;

-per le numerazioni 800, 178, 199 l'attivazione avverrà entro il termine massimo di 10 (dieci) giorni dalla data di ricezione del contratto (nel caso di contratti stipulati a distanza) o dalla sottoscrizione del contratto nel caso di stipula mediante un commerciale della Webcom, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica;

-per le numerazioni geografiche VOIP, l'attivazione avverrà entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione del contratto (nel caso di contratti stipulati a distanza) o dalla sottoscrizione del contratto nel caso di stipula mediante un commerciale della Webcom, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica.

-per le numerazioni geografiche l'attivazione avverrà entro il termine massimo di 90 (novanta) giorni dalla data di ricezione del contratto (nel caso di contratti stipulati a distanza) o dalla sottoscrizione del contratto nel caso di stipula mediante un commerciale della Webcom, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica.

In ogni caso, Webcom adotta gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale, nonché le relative definizioni, i metodi e i periodi di misurazione previsti dagli allegati da 1 a 12 della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 254/04/CSP.

Webcom fissa giornalmente gli obiettivi di qualità che sono riportati nell'allegato 1 alla presente Carta dei Servizi.

I suddetti obiettivi di qualità sono aggiornati annualmente e comunicati all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, nonché ai Clienti nella documentazione di fatturazione, ove prevista, così come i risultati raggiunti e le relative modalità di pubblicazione.

Webcom provvede altresì a pubblicare una relazione contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi risultati effettivamente raggiunti nell'anno solare di riferimento ed invia, contestualmente, tale relazione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, indicando in che modo è avvenuta la pubblicazione.

4.8 RIMBORSI ED INDENNIZZI

Webcom rimborsa al Cliente le somme erroneamente addebitate e, in caso di servizi prepagati, informa i Clienti della possibilità di richiedere il rimborso stesso. L'accredito degli importi dovuti avverrà entro la prima fatturazione utile o, in caso di servizi prepagati, il Cliente sarà informato della possibilità di richiedere tale accredito.

5 INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D.LGS. 196/2003 IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali forniti dai Clienti sono raccolti per le sole finalità relative alla gestione dei servizi contrattualizzati. I dati saranno trattati unicamente dal personale tecnico ed amministrativo della Webcom, incaricato del trattamento ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. n. 196 del 2003 e sue successive modifiche e integrazioni. Ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. n. 196 del 2003 e sue successive modifiche e integrazioni, il Cliente ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile. Il Cliente ha diritto di ottenere l'indicazione dell'origine dei dati personali, delle finalità e delle modalità del trattamento, della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici, degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2. Il Cliente ha altresì il diritto di ottenere:

- a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati.

Per l'esercizio di tali diritti l'utente si potrà rivolgere al responsabile del trattamento di Webcom, domiciliato per le funzioni presso la sede legale della società, per e-mail all'indirizzo "info@webcom-tlc.it", telefonicamente al numero 0575-294048 ovvero inviando una comunicazione scritta a Webcom TLC S.r.l., Via Don Luigi Sturzo n. 110, c.a.p. 52100, Arezzo.

6 SERVIZI

I servizi offerti da Webcom sono:

6.1 Numerazioni Non Geografiche

Webcom offre ai propri Clienti le numerazioni con prefisso 800, 199, 84X, 89X e 178 disciplinate dall'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni con la Delibera n. 1/CIR/99 del 29 luglio 1999 e successive deliberazioni (09/03/CIR) e dal successivo Decreto del Ministro delle Comunicazioni 145/06 e delibera n. 26/08/CIR - G. U. n. 172 del 24 luglio 2008 e successive modifiche ed integrazioni.

6.2 Classificazione delle numerazioni con prefisso:

- 800, numeri con addebito al chiamato;
- 84X, numerazioni con addebito ripartito;
- 89X, numerazioni a sovrapprezzo;
- 199, numerazioni per assistenza tecnica;
- 178, numerazioni ad uso personale;
- 55, numerazioni nomadiche.

6.3 Servizi di Piattaforma di Rete Intelligente

Webcom correda l'offerta per Numerazioni Non Geografiche con un pacchetto di servizi di Rete Intelligente con cui il Cliente può configurare la singola numerazione in conformità alle proprie specifiche esigenze.

6.4 Numerazioni VoIP

Webcom offre ai propri Clienti la possibilità di avere numerazioni VOIP con servizio VOIP su infrastrutture a larga banda di terzi. Le numerazioni sono di due tipologie:

- numerazioni distretto più numero identificativo;

- numerazioni nomadiche; numerazioni identificate dal prefisso 55 utilizzabili sull'intero territorio nazionale.

Le numerazioni sono corredate da un pacchetto di servizi con cui il Cliente può gestire le direttrici di traffico e controllare il proprio credito residuo.

6.5 Numerazioni Geografiche

Webcom offre ai propri Clienti la possibilità di avere numerazioni geografiche attestate su risorse trasmissive su proprie o di terzi (nei casi in cui non è direttamente disponibile la risorsa di Webcom).

Le numerazioni sono corredate da un pacchetto di servizi con cui il Cliente può gestire le direttrici di traffico e controllare il proprio credito residuo.

7 PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è resa disponibile ai Clienti prima dell'esecuzione del contratto, indicando, all'interno della proposta contrattuale consegnata al Cliente, l'indirizzo internet di Webcom ("www.webcom-tlc.it") dove è possibile reperirla. Webcom provvederà anche a trasmetterla in formato cartaceo ai Clienti che ne faranno richiesta, nonché ad indicare nella documentazione di fatturazione l'indirizzo internet ("www.webcom-tlc.it") sul quale è pubblicata la stessa. Gli standard riportati nella presente Carta dei Servizi decorrono dalla data di pubblicazione della stessa nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

8 PUNTI DI CONTATTO

Per qualunque esigenza, è possibile contattare Webcom mediante:

- telefono: 0575-1913300, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00;
- fax: 0575-293958;
- e-mail: "info@webcom-tlc.it";
- posta: Webcom TLC S.r.l., Via Don Luigi Sturzo n. 110, c.a.p. 52100, Arezzo.

Allegato 1
Obiettivi di qualità per i servizi di telefonia vocale fissa per l'anno 2016

In conformità a quanto previsto dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 254/04/CSP, si riportano nella seguente tabella gli indicatori di qualità dei servizi erogati da Webcom per l'anno di riferimento.

Indicatore	Obiettivo
Tempo di attivazione delle numerazioni non geografiche con prefisso 800, 84X, 178, 199 e 55	10 gg dalla ricezione del contratto nei casi di stipula a distanza e 10 gg dalla sottoscrizione nel caso di stipula con un commerciale
Tempo di attivazione delle numerazioni VOIP	30 gg dalla ricezione del contratto nei casi di stipula a distanza e 30 gg dalla sottoscrizione nel caso di stipula con un commerciale
Tempo di attivazione delle numerazioni Geografiche	90 gg dalla ricezione del contratto nei casi di stipula a distanza e 90 gg dalla sottoscrizione nel caso di stipula con un commerciale
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti delle numerazioni non geografiche	entro il primo giorno lavorativo successivo a quello di apertura del guasto
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti delle numerazioni Voip	entro il primo giorno lavorativo successivo a quello di apertura del guasto
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti delle numerazioni geografiche	entro il primo giorno lavorativo successivo a quello di apertura del guasto
Fatture contestate Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1%
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti in orario di lavoro 8:00-12:30; 14:30-18:00	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti pari a 30 secondi