

Omniwave S.r.l. con sede in Alghero (SS) Via Pascoli, 21 (di seguito denominata “Omniwave”) adotta la propria Carta dei servizi in conformità alla normativa vigente ed in particolare con riferimento alle Delibere n.179/03/CSP, 131/06/CSP, 254/04/CSP emanate dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni oltreché in osservanza e nel pieno rispetto della normativa vigente.

Il presente documento illustra i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi degli stessi, gli strumenti di valutazione e le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei clienti.

La Carta dei Servizi (di seguito, per brevità, “Carta”) è vincolante per Omniwave nei confronti dei clienti e sarà espressamente richiamata nei contratti con questi ultimi.

Nei contratti con i consumatori si applicano le disposizioni di cui agli articoli 1469-bis e seguenti del codice civile.

Omniwave sottopone all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, per brevità, “Autorità”) il presente documento, affinché ne valuti la congruità ai sensi dell’art. 1, comma 6, lett. b, n. 2 della Legge 31 luglio 1997, n. 249.

La Carta sarà aggiornata periodicamente, in considerazione dell’evoluzione delle tecnologie e dell’organizzazione aziendale, nonché delle indicazioni fornite dai clienti.

In conformità alla Delibera n.179/03/CSP del 24 luglio 2003, Omniwave informerà l’Autorità e gli utenti delle successive variazioni ed integrazioni della Carta dei servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla sua applicazione.

Principi Fondamentali:

1.1 Eguaglianza ed Imparzialità

Omniwave fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Omniwave garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

023(i)-7.0564 (a) 0.9766 (a) 1.442 (f) 3 (b) 6.38556 (f) (b) 5 (e) 0.126099 (s) 56.33523 (m) 2.944482 (a) 1.4422.4422 () -124(a) 1.4422(e) 1.44253

dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie.

In caso fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, Omniwave si impegna a concordare la data e l'orario, e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, Omniwave adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai clienti il minor disagio possibile

1.3 Partecipazione.

Ciascun cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Le segnalazioni e le proposte dei clienti sono adeguatamente considerati da Omniwave

Omniwave acquisisce periodicamente la valutazione dei clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i clienti stessi.

1.4 Cortesia.

Omniwave impronta i suoi rapporti con i clienti al rispetto ed alla cortesia ed agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti e i collaboratori Omniwave sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i clienti.

1.5 Efficacia ed efficienza.

Omniwave persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

1.6 Diritto di scelta.

Omniwave, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio e il recesso. In particolare, il Cliente potrà accedere alla fruizione dei Servizi ritirando i moduli e le condizioni generali di contratto presso la sede Omniwave, i punti vendita o scaricandoli dal sito della società www.omniwave.it e sottoponendoli alla medesima. Il Cliente è libero di recedere dal contratto in ogni momento dandone preavviso di 30 giorni, inviando una disdetta scritta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento. In caso di recesso anticipato, rispetto alla naturale scadenza del contratto Omniwave, potrà addebitare al Cliente i costi derivanti dalla disattivazione preventiva dei servizi. In caso di mancato rinnovo a naturale scadenza, qualora sia previsto dalle specificità del servizio cessato, e qualora sia previsto dalle condizioni contrattuali Omniwave potrà addebitare costi di disattivazione. Omniwave si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi. Qualora applicabile al servizio sottoscritto dal Cliente Omniwave informerà lo stesso del proprio diritto di scelta circa l'inserimento o meno del proprio nominativo negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica, utilizzo e cancellazione dei dati personali, nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS.

1.7 Trasparenza delle transazioni telefoniche

Omniwave si obbliga a rendere trasparente le eventuali transazioni telefoniche concluse dalla clientela attraverso l'indicazione del numero dell'operatore, nel rispetto del diritto alla riservatezza dei dati personali e della transazione/reclamo, in particolare alla luce del D.L.gs 22 maggio 1999 n.185 che ha recepito la direttiva 97/7/CE riguardante la protezione dei consumatori in materia dei contratti a distanza.

1.8 Sicurezza delle reti

Omniwave si impegna ad adottare tutte le misure di sicurezza al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità delle reti e delle comunicazioni.

1.9 Informazioni Generali ai Clienti

Nel rispetto del diritto riconosciuto agli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi, Omniwave si impegna a diffondere qualsiasi informazione secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie più deboli. Omniwave adotta ogni criterio di massima trasparenza nei confronti dei propri clienti. L'utente può in ogni momento ottenere le specifiche, dettagli ed

informazioni relative ai servizi Omniwave accedendo al sito: www.omniwave.it ovvero chiamando al numero: 0799576171.

Omniwave si impegna a: 1) presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, 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.; 2) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite; 3) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari; 4) informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse; 5) fornire a tutti gli abbonati (per i nuovi al momento della stipula del contratto, ai clienti correnti a mezzo di comunicati periodici) le 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. Nel quadro dei propri obblighi di licenziatario, Omniwave, si impegna a denunciare alle Autorità competenti le eventuali violazioni e/o illeciti commessi a danno dei minori per mezzo delle reti di comunicazione elettronica, di cui sia venuta a conoscenza nell'esercizio della propria attività. Compatibilmente con le tecniche in uso, Omniwave, si impegna a combattere le forme invasive di pubblicità (spamming) in Rete, e ad approntare ogni migliore soluzione volta ad inibire l'accesso non richiesto a siti vietati ai minori, 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; 6) informare gli utenti, con cadenza annuale a mezzo di comunicato inserito nella documentazione di fatturazione, del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS; 7) specificare, nel particolare caso in cui si intenda addivenire a contratti di erogazione di servizi prepagati, le condizioni dei rapporti ed, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale, anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero;

Parte seconda

2.1 Servizi.

Omniwave fornisce il Servizio di telefonia vocale al pubblico, per il traffico urbano, interurbano, mobile e internazionale, a cui qualsiasi Cliente connesso alla rete pubblica fissa che può accedere mediante la funzione di carrier pre selection. Omniwave fornisce il Servizio di telefonia vocale al pubblico in modalità, per il traffico urbano, interurbano, mobile e internazionale in modalità VoIP e CS/CPS. Omniwave fornisce servizio di connettività Internet BroadBand in xdsl, cdn, wireless.

2.2 Attivazione e Disattivazione del Servizio

Omniwave si impegna ad attivare i servizi sottoscritti dai Clienti nel più breve tempo possibile. Qualora in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, per cause imputabili a terzi e/o ai clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il cliente, non sia possibile una pronta attivazione, Omniwave concorderà con il cliente (ove possibile) tempi e modalità di attivazione. Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile a Omniwave, il cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.5. In caso di scioglimento del contratto, Omniwave si impegna a disattivare il servizio di telefonia vocale entro e non oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla comunicazione dell'avvenuto scioglimento del contratto.

2.3 Irregolare funzionamento del servizio.

Omniwave si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il terzo giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, Omniwave provvede ad informare i clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune indicazioni di comportamento dando la precedenza agli utenti socialmente deboli. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria la interruzione della fornitura del servizio, i clienti interessati dalla sospensione vengono informati con almeno 24 ore di anticipo, mediante annunci sul sito internet di Omniwave (www.omniwave.it).

Nel caso in cui Omniwave non osservi i predetti termini, il cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.5. Omniwave si impegna, in caso di irregolarità funzionali del servizio dovute a malfunzionamenti della rete, ad attivarsi immediatamente, anche nei confronti di operatori terzi, affinché vengano prontamente eliminate, fatta salva la responsabilità di questi ultimi con riferimento alle irregolarità riscontrate sulla loro rete.

2.4 Fatturazione del servizio ed invio della fattura

La fattura verrà inviata al Cliente con almeno 15 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti. Il pagamento entro i termini di scadenza, con le modalità indicate, libera immediatamente l'utente dai suoi obblighi.

2.5 Pagamento della fattura

Omniwave si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti e aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia. Omniwave accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su conti correnti bancari e postali, addebiti su carte di credito, bollettini postali.. Omniwave si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Omniwave comunicherà alla Clientela le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto.

In caso di ritardo nei pagamenti, saranno addebitati al Cliente a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati, interessi per ogni giorno di ritardo pari a 1/365 del Prime Rate ABI maggiorato di 1 punto percentuale. Per la determinazione di tale tasso si farà riferimento alla tabella pubblicata dal quotidiano "Il Sole 24 ORE" a cura dell'ABI applicando i tassi ivi riferiti a partire dal primo giorno successivo a quello della scadenza indicata in fattura.

2.6 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti

Omniwave calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti.

Omniwave provvede, a richiesta scritta del Cliente e secondo la vigente normativa in materia di tutela della privacy, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione dovrà contenere i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, località durata, costo della conversazione.

Eventuali modalità di documentazione diverse da quella di base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

2.7 Informazioni al Pubblico

Omniwave comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative:

Al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari;

Alle modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;

Alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del servizio;

Agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;

Ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;

Ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche.

Ai listini applicati all'estensione territoriale e temporale del servizio.

2.8 Schema di contratto

Omniwave adotta uno schema contrattuale nel quale indica almeno:

a) la descrizione del servizio da fornire;

b) le condizioni, tecniche ed economiche, la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;

2.9 Recesso

Gli abbonati hanno diritto di recedere dal contratto, senza penali all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali. Omniwave si impegnerà ad informare gli abbonati, con preavviso di 30 giorni, di eventuali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.

2.10 Contratti a Distanza

In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi dovrà avvenire nel rispetto delle disposizioni del D.lgs. 22 maggio 1999, n.185 e successive modificazioni.

2.11 Documentazione di fatturazione

Omnivave si impegna dettagliare al meglio ogni singola voce di addebito indicata in fattura, ad inviare le fatture nelle modalità contrattualmente stabilite (elettronica e/o cartacea) indicando chiaramente le modalità e i termini di pagamento.

2.12 Inadempimenti o ritardato adempimento.

Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento, Omniwave chiederà all'abbonato il pagamento di una somma di denaro a titolo di interessi inferiori ai tassi usurari di cui all'art. 2, comma 4 della L.27 marzo 1996, n.108, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche.

2.13 Depositi Cauzionali o Anticipi Conversazione

Omnivave adotterà modalità automatiche per la restituzione di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazione.

Entro 180 giorni dalla cessazione del rapporto, Omniwave provvederà a restituire tali depositi o anticipi maggiorati di interessi, o di un indennizzo in misura almeno equivalente agli importi previsti contrattualmente per i casi di inadempimento da parte dell'utente.

2.14 Attivazione di contratti non richiesti dall'utente

Fatti salvi, i casi di inadempimento da parte degli utenti, Omniwave non pretenderà da questi alcuna prestazione corrispettiva, in caso di attivazione o disattivazione di linee o contratti o forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvederà, a sua cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti, o al ritiro di detti beni.

Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, saranno a carico di Omniwave, che ha disposto l'attivazione o la disattivazione delle prestazioni non richieste dall'utente.

2.15 Parametri di qualità

Allo scopo di migliorare la fornitura del servizio, ciascun utente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti inviando un fax al numero 079986561

2.16 Assistenza ai Clienti

Allo scopo di supportare pienamente il Cliente Omniwave ha istituito un servizio di assistenza contattabile telefonicamente al numero 0799576171 o 0799655120. Il servizio potrà essere utilizzato dai Clienti per : aprire segnalazioni di guasto, richiedere informazioni, ogni chiamata verrà abbinata a cura dell'operatore ad uno specifico procedimento del quale il cliente dovrà mantenere il numero attribuito l'ora e la data di apertura, il nome dell'operatore che ha proceduto all'accoglimento; tali dati saranno gli unici che consentiranno di tracciarne l'evoluzione. Il servizio di assistenza è operativo tutti i giorni dal Lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15,30 alle 18:30, il sabato dalle 09:00 alle 12,30 esclusi i giorni festivi.

2.17 Mezzi d'informazione verso i clienti

Comunicazioni inerenti i servizi potranno essere effettuate da Omniwave all'indirizzo mail indicato dal cliente in fase di stipula contrattuale o attraverso comunicazioni generiche pubblicate sul sito internet www.omniwave.it in apposita sezione "comunicazioni ai clienti"

2.18 Indennizzi

Qualora il cliente rilevi il mancato rispetto delle obbligazioni temporali assunte da Omniwave per il ripristino della funzionalità dei servizi a seguito di guasti potrà far pervenire a Omniwave apposita segnalazione (per raccomandata A/R) che sarà valutata entro 45 giorni dal ricevimento e alla quale Omniwave risponderà nella stessa forma. Qualora venga accertata la fondatezza della contestazione elevata dal cliente Omniwave provvederà all'accreditamento di una somma economica commisurata all'ammontare del valore del canone specifico del servizio commisurato al periodo disservito. Tale accredito verrà riconosciuto attraverso l'emissione di una nota di credito e il valore non potrà eccedere € 5,16 per ogni giornata di ritardata risoluzione del problema e per un totale massimo di € 200,00.

2.19 Reclami

I Clienti possono inviare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto inviando Raccomandata con ricevuta di ritorno a : Omniwave Srl, Ufficio gestione reclami, Via Pascoli, 21 Alghero. Omniwave nella stessa modalità fornirà al cliente dettagliata e circostanziata relazione in merito agli accertamenti effettuati e ad eventuali soluzioni che propone di intraprendere, ciò entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

2.20 Risoluzione delle controversie

I Clienti possono rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando appositi moduli disponibili sul sito dell'Autorità www.agcom.it. I Clienti previo esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione dinnanzi al Corecom competente, possono richiedere all'Autorità di definire la controversia ai sensi dell'art. 18, comma 1, del dpr 318/1997. Maggiori informazioni sono rilevabili sul sito dell'Autorità

2.21 Rettifiche di fatturazione

Qualora nei processi di fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto Omniwave provvede d'ufficio alla correzione degli stessi attraverso l'integrazione di note di credito o debito entro 30 giorni dall'accertamento dell'errore. Qualora l'errore venga segnalato dal Cliente Omniwave procede alla rettifica della fattura riconosciuta errata entro 30 giorni dalla comunicazione.

2.22 Morosità

Omniwave , in caso di mancato pagamento totale o parziale da parte del cliente, sospende l'erogazione del servizio e informa il cliente circa le modalità e gli oneri per la riattivazione. Il Cliente non è responsabile per eventuali mancate o tardate comunicazioni riconducibili al soggetto esattore circa l'avvenuto pagamento, ma rimane obbligato ad esibire a semplice richiesta un documento valido che attesti l'avvenuto pagamento a favore di Omniwave.

2.23 Pagamento delle fatture

E' cura e responsabilità del Cliente assicurarsi che l'eventuale soggetto da esso delegato alla liquidazione delle fatture emesse da Omniwave Vi provveda puntualmente, qualora a titolo di esempio, l'istituto di credito autorizzato dal cliente ad operare il saldo delle fatture non vi provveda sarà cura del cliente avvisare Omniwave e provvederVi senza indugio e nella forma più celere.

2.24 Validità della Carta dei Servizi

Tutti gli standard di continuità, di regolarità e tempestività circa la prestazione dei servizi e il loro ripristino in caso di malfunzionamenti, sono da ritenersi validi in "condizioni normali", ciò esclude situazioni particolari e straordinarie quali a titolo di esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica o comunque fuori dalla responsabilità diretta di Omniwave.

Rif. Delibera 131/06/CSP – Accesso ad Internet		obbiettivo 2010	
all 1	Tempo attivazione del servizio XDSL - di prima attivazione, relativo ad un accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso Operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	percentile 95% del tempo di fornitura: 60 gg	percentile 99% del tempo di fornitura: 90 gg
all 1	Tempo attiva del servizio XDSL - 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;	percentile 95% del tempo di fornitura: 60 gg	percentile 99% del tempo di fornitura: 90 gg
all 1	Tempo attiva del servizio XDSL - di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet;	percentile 95% del tempo di fornitura: 60 gg	percentile 99% del tempo di fornitura: 90 gg
all 1	Tempo attiva del servizio XDSL - di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di esso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet	percentile 95% del tempo di fornitura: 60 gg	percentile 99% del tempo di fornitura: 90 gg
all 1	Tempo attiva del servizio Wireless - di prima attivazione, relativo ad un accesso a banda larga a Internet	percentile 95% del tempo di fornitura: 30 gg	percentile 99% del tempo di fornitura: 60 gg
all 2	Tasso malfunzionamento per linea d'accesso XDSL	12%	
all 2	Tasso malfunzionamento per linea d'accesso Wireless	9%	
all 3	Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento) accesso XDSL	percentile 80% : 72 ore	percentile 95% : 144 ore
all 3	Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento) accesso Wireless	percentile 80% : 4 ore	percentile 20% : 72 ore
all 4	tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" 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 chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano	10 "	

tempo di risposta dell'operatore umano dopo la
selezione da parte dell'utente della scelta che

all 4

all 10	Meccanismi QoS	implementabili a richiesta su alcuni profili	
all 10	Antivirus Firewalling	implementabili a richiesta su alcuni profili	
all 10	Limitazioni nella disponibilità del servizio nell'arco della giornata	caratteristica propria di ogni profilo - N.R.	
all 10	assistenza tecnica telefonica	lun-ven 09:00 - 13:00 e 15:30-18:30 / sab 9:00-12:30 / festivi esclusi	
all 10	Numeri e indirizzi	tel: 0799576171 - 0799655120	mail:assistenza@omniwave.it

Rif. Delibera 254/04/CSP – Servizio Telefonico

		obbiettivo 2010	
all 1	Attivazione servizio VoIP - il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio	percentile 95% del tempo di fornitura: 3 gg	percentile 99% del tempo di fornitura: 7 gg
all 2	Tasso Malfunzionamento Linee VoIP – Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.	A) Servizi diretti VoIP su propria infr. 1%	B) Servizi Diretti VoIP su infr. Altri Operatori 3%
all 2	Come Sopra - Tasso Malfunzionamento CS/CPS –	3%	
all 3	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Servizi Voip – Propria Infrastruttura	percentile 80% : 72 ore	percentile 95% : 144 ore
all 3	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Servizi Voip –Infrastruttura altro OP.	percentile 80% : 72 ore	percentile 95% : 144 ore
all 3	Come Sopra - CS/CPS –	percentile 80% : 72 ore	percentile 95% : 144 ore
all 6	Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Servizio non prestato	Servizio non Prestato
all 7	Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	60"	50% delle chiamate entro 40"
all 8	Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Servizio non prestato	Servizio non Prestato
all 9	Percentuale Telefoni pubblici a pagamento	Servizio non prestato	Servizio non Prestato
all 10	Fatture contestate (servizi a sovrapprezzo non prestati)	1,5%	
all 11	Accuratezza della fatturazione	1%	
all 12	Tempo di Fornitura della Carrier Pre Seletion	percentile 95% del tempo di fornitura: 10 gg	percentile 99% del tempo di fornitura: 21 gg