

## Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che espone i diritti fondamentali dei nostri Clienti e i principi che ispirano la fornitura dei servizi di Vianova. Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Fornitura che disciplinano il rapporto contrattuale con il Cliente.

## I principi

### Informazione

Vianova garantisce ai propri Clienti, oltre ai prodotti e servizi offerti, un contenuto informativo chiaro, completo e sollecito. Inoltre, il Cliente ha la possibilità di controllare il livello dei consumi senza aggravio di spesa, attraverso la consultazione online del dettaglio delle chiamate effettuate, degli sms inviati e del traffico dati.

### Partecipazione

I Clienti, individualmente o attraverso le associazioni di categoria in cui si riuniscono, possono esercitare il diritto di partecipazione, inviando documenti e formulando osservazioni e suggerimenti che saranno tenuti in considerazione per il miglioramento della qualità dei servizi offerti. Vianova s'impegna a dare riscontro entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni.

### Eguaglianza e imparzialità

Vianova fornisce i propri servizi nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti, ispirandosi a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia nella stesura e predisposizione dei contratti. Vianova garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche e categorie o fasce di Clienti. Con riferimento a questi ultimi, Vianova si impegna a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza, di uso dei servizi di telecomunicazione ai disabili e agli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

### Efficienza ed efficacia

Vianova ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.

### Continuità

L'erogazione dei servizi da parte di Vianova è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, Vianova adotta i provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata delle irregolarità ed i disagi per i Clienti.

### Diritto di scelta

Vianova, in osservanza della legislazione vigente, rispetta il diritto del Cliente di scegliere tra diversi soggetti fornitori del servizio, assicurando il diritto di recedere dal contratto in ogni momento, attraverso il semplice invio di una lettera raccomandata A.R., PEC o fax a Vianova.

### Riservatezza

Vianova s'impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di Vianova, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 e al Regolamento UE 2016/679.

## Qualità

Vianova ha un Sistema di Gestione per la Qualità certificato per i servizi offerti secondo la norma ISO 9001:2015, con scopo di certificazione: "Progettazione ed erogazione di servizi di telefonia fissa, servizi a valore aggiunto e servizi Internet. Commercializzazione, installazione ed assistenza di sistemi telefonici e di reti dati".

## Sicurezza delle Informazioni

Vianova ha un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle informazioni certificato per i servizi offerti secondo la norma ISO 27001:2013, con scopo di certificazione "Realizzazione, erogazione, manutenzione e gestione della continuità dei servizi integrati, voce, dati, accesso internet e servizi di colocation".

## Gli Standard di Qualità

Attraverso la Carta dei Servizi Vianova indica una serie di parametri di qualità che s'impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione.

Gli Standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto.

## Reclami

Il mancato rispetto degli Standard Specifici per cause imputabili a Vianova legittima il Cliente a richiedere indennizzi e obbliga Vianova a corrispondersi nelle misure indicate di seguito.

Il Cliente è indennizzato a seguito dell'invio a Vianova, entro 30 (trenta) giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard specifico, di lettera raccomandata A.R., PEC, e-mail o fax contenente la richiesta dell'indennizzo e la relativa motivazione.

## La tutela giurisdizionale

Vianova assicura la piena informazione ai Clienti circa:

- il presente documento e le sue modifiche
- la modifica delle specifiche tecniche dei servizi, l'aggiornamento delle tariffe e le variazioni alle Condizioni Generali di fornitura dei servizi. Qualora le modifiche comportino un miglioramento oggettivo delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, al Cliente saranno applicate automaticamente le migliori condizioni. Qualora, invece, dette modifiche comportino un aumento del prezzo dei servizi o un aggravio di altri oneri a carico del Cliente, esse avranno efficacia soltanto decorso un termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione scritta da parte del Cliente. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal contratto con Vianova, con effetto immediato, inviando una comunicazione per raccomandata A.R. o PEC
- la disponibilità delle fatture relative al traffico telefonico del mese precedente entro il 10° (decimo) giorno lavorativo di ogni mese, attraverso un'area Clienti riservata del proprio sito Internet. Da tale data le fatture potranno essere scaricate in copia conforme e registrate ai fini contabili. La fattura è disponibile almeno 15 giorni prima della scadenza del pagamento

I punti di contatto per le comunicazioni dei Clienti sono:

- Servizio Clienti: numero gratuito 145; 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno, dalle ore 8.00 alle ore 22.00
- raccomandata A.R.: Vianova spa, via Montramito 431 – 55054 Massarosa (LU)
- PEC: [info@pec.vianova.it](mailto:info@pec.vianova.it)
- e-mail: [info@vianova.it](mailto:info@vianova.it)
- fax: 05844244201

## Note finali

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in conformità alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249", Delibera n. 23/23/CONS "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali", Delibera n. 156/23/CONS "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa", Delibera n. 255/24 CONS "Adozione della disciplina e degli indicatori di qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi".

## Servizi di rete fissa

### Standard Generali e Obiettivi 2026

#### Reclami sugli addebiti

##### Definizione

L'indicatore è definito dall'allegato 2 alla Delibera n. 156/23/CONS come la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore) e indicata nella Carta dei Servizi, rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

##### Misura

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

##### Obiettivo annuale

Percentuale di contestazioni inferiore allo 0,5%

#### Accuratezza della fatturazione

##### Definizione

Questo indicatore, previsto dall'allegato 3 alla Delibera n. 156/23/CONS, misura la percentuale di fatture oggetto di contestazioni, riconosciute fondate, che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

##### Misura

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

##### Obiettivo annuale

Percentuale di errori inferiore allo 0,4%

#### Tempo di attivazione del servizio

##### Definizione

È definito dall'allegato 4 alla Delibera n. 156/23/CONS, come il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.

Un servizio s'intende disponibile per l'uso quando è funzionante e quindi quando anche eventuali apparati installati dall'Operatore presso il domicilio del Cliente sono funzionanti.

Sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'Operatore che fornisce il servizio diretto, quali:

- assenza del Cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato;
- rinvio richiesto dal Cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura;
- necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi.

#### Misura

- a) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;
- b) percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;
- c) percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;
- d) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile;
- e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.

#### Obiettivi semestrale e annuale

- a) 25 giorni solari
- b) 95% dei casi entro 50 giorni solari
- c) 99% dei casi entro 86 giorni solari
- d) 85%
- e) 95%

### **Tasso di malfunzionamento**

#### Definizione

Questo indicatore, previsto dall'allegato 5 alla Delibera n. 156/23/CONS, è dato dal 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.

I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore di accesso come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete dell'operatore anche se installati nei locali del Cliente.

Una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione deve essere considerata come una singola segnalazione di guasto. Se per lo stesso malfunzionamento pervengono più segnalazioni, va computata una singola segnalazione.

#### Misura

Tasso di malfunzionamento: rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso.

#### Obiettivi semestrale e annuale

Rapporto inferiore al 12%

### **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

#### Definizione

È definito, dall'allegato 6 alla Delibera n. 156/23/CONS, come tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'Operatore come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete dell'operatore anche se installati nei locali del Cliente.

Una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione deve essere considerata come una singola segnalazione di guasto. Se per lo stesso malfunzionamento pervengono più segnalazioni, va computata una singola segnalazione.

Sono esclusi i soli casi in cui la riparazione richieda un intervento presso la sede del Cliente ed il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non è dipendente dalla volontà dell'Operatore che fornisce il servizio diretto, quali:

- assenza del Cliente o inaccessibilità dei locali all'appuntamento concordato;
- rinvio richiesto dal Cliente.

Si includono nella rilevazione soltanto i dati relativi ai servizi che prevedono un tempo standard di riparazione, ovvero forniti mediante contratti standard, mentre si escludono i dati relativi a servizi forniti sulla base di un accordo specifico per un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quelli previsti nei contratti standard.

#### Misura

- a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti;
- b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.

#### Obiettivi semestrale e annuale

- a) 13 ore solari
- b) entro 24 ore solari per l'80% dei malfunzionamenti segnalati
- c) entro 72 ore solari per il 95% dei malfunzionamenti segnalati
- d) 95%

### **Probabilità di fallimento della chiamata**

#### Definizione

È definito dall'allegato 7 alla Delibera 156/23/CONS come il rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale.

#### Misura

Una chiamata non andata a buon fine è un tentativo di chiamata ad un numero valido, selezionato correttamente dopo il tono di invito a selezionare, in cui il chiamante non riceve, entro 30 secondi dalla ricezione dell'informazione di selezione da parte della rete, né il tono di chiamato occupato, né il tono di chiamata, né un segnale di risposta

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali

#### Obiettivi semestrale e annuale

1%

### **Tempo di instaurazione della chiamata**

#### Definizione

Questo indicatore è definito dall'allegato 8 alla Delibera 156/23/CONS come l'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta.

#### Misura

- a) Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali
- b) 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali

Obiettivi semestrale e annuale:

- a) 0,80 secondi
- b) 1,37 secondi

## Standard Specifici

### Tempo di attivazione dei servizi Vianova

Vianova si impegna ad attivare i servizi Vianova entro 60 (sessanta) giorni solari dalla ricezione del contratto sottoscritto dal Cliente, previa disponibilità e compatibilmente con i tempi di fornitura della linea di accesso da parte del fornitore.

Per i servizi di accesso dedicato il tempo di attivazione è di 120 (centoventi) giorni, salvo diverso accordo fra le Parti, previa la disponibilità del servizio e tenuto conto degli eventuali permessi, autorizzazioni, opere a carico del Cliente e relativi tempi di esecuzioni dei lavori.

### Tempo massimo di riparazione dei malfunzionamenti

Vianova si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e Internet, per la parte di propria competenza, entro 3 (tre) giorni lavorativi, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e nelle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a Vianova. In questi casi Vianova farà tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 24 (ventiquattro) ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. In ogni modo, Vianova si attiverà per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili.

Nel caso in cui Vianova non osservi i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti ai punti successivi.

### Tempo massimo di risposta ai reclami di fatturazione

Le richieste di rimborso e i reclami relativi alla fatturazione devono pervenire a Vianova per lettera raccomandata A.R., PEC, e-mail o fax entro 30 (trenta) giorni solari dalla data di emissione della fattura in contestazione, fatti salvi i casi di ritardo nell'invio della fattura da parte di Vianova.

Vianova si impegna a rispondere al Cliente entro 30 (trenta) giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto, sospendendo in tale periodo l'applicazione dell'indennità di mora prevista. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine Vianova informa il Cliente sui tempi necessari per la risposta.

Nel caso in cui il reclamo abbia per oggetto la contestazione di addebiti specifici o riferiti a servizi specifici, Vianova non sospenderà il servizio oggetto di contestazione sino alla chiusura formale del reclamo.

Nel caso in cui Vianova non osservi i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti ai punti successivi.

### Tempo di rimborso sui reclami di fatturazione

Qualora dovuto, il rimborso è liquidato entro 30 (trenta) giorni dalla conclusione delle opportune verifiche e in ogni caso non oltre i 60 (trenta) giorni dalla data di presentazione del reclamo. Gli importi dovuti sono accreditati nella fattura successiva alla conclusione delle opportune verifiche o liquidati direttamente al Cliente. Nel caso di mancato rispetto dei termini, si applicano gli indennizzi previsti ai punti successivi.

## Tempo massimo di risposta ai reclami del Cliente

I reclami non inerenti la fatturazione devono pervenire a Vianova per lettera raccomandata A.R., via PEC, e-mail, via fax o telefonicamente al numero gratuito 145. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente entro 30 (trenta) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In particolare, in caso di rigetto del reclamo, Vianova comunicherà per iscritto la risposta, dandone adeguata motivazione. Nel caso di mancato rispetto dei termini, si applicano gli indennizzi previsti al punto successivo.

Vianova assicura ai propri Clienti la tracciabilità o la riferibilità di segnalazioni e reclami.

## Indennizzi

Vianova si impegna contrattualmente a rispettare gli standard generali e specifici sopra indicati e gli standard minimi di qualità del Servizio di accesso ad Internet (*"velocità minime della connessione in download e upload"*, *"ritardo massimo della connessione"*, *"tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione"*, *"velocità massime di connessione in download ed upload"* e *"velocità normalmente disponibili della connessione in download ed upload"*) di cui all'allegato 1 alla Delibera 156/23/CONS pubblicato [in questa pagina](#).

In caso di mancato rispetto degli standard contrattuali misurati dal Cliente tramite il software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) e qualora tale mancato rispetto sia riconducibile a problematiche tecniche imputabili alla rete Vianova, il Cliente potrà presentare un reclamo circostanziato nelle modalità e nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi.

Nel caso in cui dopo 30 (trenta) giorni dall'invio del reclamo il Cliente continuasse a non essere soddisfatto delle prestazioni della linea, potrà effettuare una seconda verifica con Ne.Me.Sys. e, nel caso in cui i valori riportati nel secondo certificato risultassero ancora non in linea con quelli indicati nel Contratto il Cliente potrà alternativamente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 10, comma 5, delibera 156/23/CONS:

- in caso di mancato rispetto delle *"velocità minime della connessione in download e upload"*, del *"ritardo massimo della connessione"* o del *"tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione"*, recedere senza costi dal Contratto mediante comunicazione inviata a Vianova a mezzo PEC;
- in caso di mancato rispetto delle *"velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e upload"*, del *"ritardo massimo della connessione"* o del *"tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione"*, richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti.

Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 10, comma 5, con riferimento alle *"velocità minime della connessione in download e upload"*, al *"ritardo massimo della connessione"*, e al *"tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione"*, la richiesta dell'indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi.

La seconda misurazione in ogni caso deve essere effettuata entro 90 (novanta) giorni dall'invio del primo reclamo.

## Indennizzo per il mancato rispetto degli Standard Specifici

In caso di mancato rispetto, per causa imputabile a Vianova, degli SLA di attivazione dei Servizi di rete fissa, il Cliente può chiedere un indennizzo pari a 5 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 15 (quindici) giorni.

In caso di mancato rispetto, per causa imputabile a Vianova, dei termini previsti per la riparazione dei guasti bloccanti (interruzione del servizio) relativi ai Servizi di rete fissa, Vianova corrisponde le seguenti percentuali relative agli importi mensili ricorrenti (canoni) previsti nella relativa offerta:

- 10% del canone da 1 a 2 giorni di ritardo
- 30% del canone da 3 a 5 giorni
- 50% del canone da 6 a 10 giorni
- 100% del canone da 11 a 15 giorni



100% del canone più rateo del canone giornaliero per ogni giorno di ritardo successivo oltre i 15 giorni

In caso di mancato rispetto di quanto previsto per l'erogazione dei rimborsi a seguito dei reclami presentati dai Clienti, Vianova riconosce gli interessi di legge su ogni giorno di ritardo nel pagamento del rimborso stesso.

In caso di mancato rispetto dei tempi di risposta ai reclami del Cliente, ivi compresi quelli relativi alla fatturazione, Vianova corrisponde per ogni giorno di ritardo la somma di 2,50 euro fino ad un massimo di 300,00 euro.

Si precisa che:

le somme indicate sono da considerarsi IVA esclusa;

l'indennizzo è conteggiato per tutti i giorni dell'anno compresi sabato, domenica e festivi;

Vianova liquida l'indennizzo con accredito nella prima fattura utile successiva o direttamente al Cliente;

Vianova applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, nelle modalità e termini previsti, laddove più favorevoli per il Cliente.

## Diritto di recesso

In caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente, rispetto agli effettivi valori delle *"velocità minime della connessione a Internet in download e upload"*, del *"ritardo massimo di trasmissione dati"* o del *"tasso massimo di perdita dei pacchetti"* e la prestazione indicata nell'Allegato 1 di cui alla delibera 156/23/CONS, pubblicato [in questa pagina](#), il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto senza incorrere in alcun costo, fatto salvo il diritto agli indennizzi per i disservizi eventualmente subiti.

## Uso del collegamento

### Traffico anomalo

Vianova, laddove ravvisi i presupposti di esistenza di traffico anomalo secondo la propria procedura interna (in base alla valutazione del consumo e della tipologia del soggetto chiamante), si riserva la facoltà di sospendere il servizio, previa comunicazione al Cliente medesimo.

### Uso indebito

In caso di denuncia o frode avente a oggetto l'uso indebito, da parte di terzi del collegamento di rete, Vianova sospenderà i pagamenti relativi al traffico denunciato come fraudolento fino alla definizione della controversia dietro presentazione di copia della denuncia depositata dal Cliente presso le Autorità competenti.

Vianova, in caso di frode accertata, rimborserà i pagamenti già effettuati non imputabili al Cliente.

### Rimozione del blocco selettivo di chiamata

Vianova secondo quanto previsto dalla delibera 600/09/CONS attua il blocco automatico delle chiamate verso le numerazioni a sovrapprezzo ed internazionali superiori a 1,50 euro/min e offre gratuitamente ai Clienti, a richiesta, l'opzione di rimozione del blocco selettivo di chiamata nel rispetto delle vigenti disposizioni regolamentari.

## Servizi di rete mobile

## Standard Generali e Obiettivi 2026

Ai sensi della delibera 23/23/CONS saranno misurati gli standard generali dell'anno solare di riferimento.



## Reclami sugli addebiti

### Definizione

nel caso di servizi post-pagati misura la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;

nel caso di servizi pre-pagati misura il rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione.

### Misura

Questo indicatore, in caso di servizi post pagati, misura il rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

In caso di servizi pre-pagati misura il rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo.

### Obiettivo annuale

Rapporto inferiore a 1%.

## Accuratezza della fatturazione

### Definizione

Questo indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo

### Misura

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

### Obiettivo annuale

Rapporto inferiore a 1%.

## Tempo di attivazione del servizio voce

### Definizione

Questo indicatore misura il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

### Misura

- (i) Percentile 95% del tempo di fornitura
- (ii) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.

### Obiettivi semestrale e annuale

- (i) Entro 1 ora;
- (ii) 95%.

## Accessibilità al servizio voce

### Definizione

Questo indicatore misura la probabilità che

- (i) in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete GSM.

- (ii) in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete UMTS.
- (iii) in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete LTE;
- (iv) in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete 5G NR;
- (v) in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G NR)

#### Misura

##### Percentuale

- (i) di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine.
- (ii) di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete UMTS dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.
- (iii) di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete LTE dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.
- (iv) di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete 5G NR dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.
- (v) rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G NR di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.

#### Obiettivi semestrale e annuale

- (i) 98%;
- (ii) N.A.;
- (iii) 98%
- (iv) N.A.
- (v) 98%

### **Probabilità di mantenimento della connessione voce**

#### Definizione

Questo indicatore misura la percentuale di connessioni voce correttamente concluse:

- (i) dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.
- (ii) dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.
- (iii) dalla rete LTE, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.
- (iv) dalla rete 5G-NR, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.
- (v) sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (Indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G-NR).

#### Misura

##### Percentuale

- (i) delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.

- (ii) delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.
- (iii) delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.
- (iv) delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete 5G-NR e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.
- (v) rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G-NR, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.

#### Obiettivi semestrale e annuale

- (i) 98%;
- (ii) N.A.
- (iii) 98%
- (iv) N.A.
- (v) 98%

## Standard Specifici

### Tempo di attivazione della SIM

Vianova si impegna ad attivare la SIM entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione o MNP.

### Tempo di riparazione dei guasti

Vianova si impegna a intervenire su eventuali guasti segnalati dal Cliente, per la parte di propria competenza, entro 3 (tre) giorni lavorativi, ad eccezione di quelli di particolare complessità e nelle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a Vianova. In questi casi Vianova farà tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento.

Nel caso in cui Vianova non osservi i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti ai punti successivi.

## Indennizzi

### Indennizzo per il mancato rispetto degli Standard Specifici

In caso di mancato rispetto degli SLA di attivazione della SIM o di riparazione dei guasti per causa imputabile a Vianova il Cliente può chiedere l'indennizzo previsto dalla Delibera 347/18/CONS.

In caso di mancato rispetto, per causa imputabile a Vianova, delle tempistiche per la fornitura del servizio di MNP è dovuto al Cliente, nel rispetto della Delibera 147/11/CIR, un indennizzo pari a 2,50 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 50 euro. L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a 2 (due) giorni lavorativi; nel caso in cui il ritardo si protragga oltre tale termine, nel computo dell'indennizzo saranno considerati tutti i giorni di ritardo, compresi i primi due.

In caso di mancato rispetto dei tempi di risposta ai reclami del Cliente, ivi compresi quelli relativi alla fatturazione, Vianova corrisponde per ogni giorno di ritardo la somma di 2,50 (due/50) euro fino ad un massimo di 300,00 (trecento/00) euro.

In caso di mancato rispetto di quanto previsto per l'erogazione dei rimborsi a seguito dei reclami presentati dai Clienti, Vianova riconosce gli interessi di legge su ogni giorno di ritardo nel pagamento del rimborso stesso.

Si precisa che:

- le somme sono da considerarsi IVA esclusa;
- l'indennizzo è conteggiato per tutti i giorni dell'anno compresi sabato, domenica e festivi;
- Vianova liquida l'indennizzo con accredito nella prima fattura utile successiva o direttamente al Cliente;
- Vianova applica gli indennizzi previsti dalla delibera 347/18/CONS applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, nelle modalità e termini previsti, laddove più favorevoli per il Cliente.

## **Indicatori di qualità delle chiamate in entrata ai servizi di assistenza clienti dell'operatore**

### **Standard Generali e Obiettivi 2026**

#### **Tempo medio di risposta dell'operatore**

##### Definizione

Questo indicatore è definito dall'allegato 1, sub 1, alla Delibera 255/24/CONS come l'intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto.

##### Misura

Media dei tempi di accesso alla risposta dell'addetto, calcolata considerando ciascuna chiamata al Servizio Clienti che abbia avuto risposta da parte di un operatore.

##### Obiettivo annuale

- a) < 10 secondi

#### **Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi**

##### Definizione

Questo indicatore è definito dall'allegato 1, sub 2, alla Delibera 255/24/CONS come la percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero.

##### Misura

Misura censuaria calcolata dividendo il numero di chiamate a cui gli addetti hanno risposto entro 20 secondi, per il numero totale di chiamate ricevute dal servizio clienti che devono avere risposta da parte di un operatore. Deve essere considerato il tempo che l'utente ha atteso da quando il numero del servizio clienti ha iniziato a squillare.

##### Obiettivo annuale

- a) > 90%

## Indicatori di qualità relativi ai reclami

### Standard Generali e Obiettivi 2026

#### Tempo di risoluzione dei reclami

##### Definizione

Questo indicatore è definito dall'allegato 3 alla Delibera 255/24/CONS come l'Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al Cliente.

##### Misura

Sono definite tre misure:

- a) tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto;
- b) tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto;
- c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti.

Le misure sono censuarie, considerando tutti i reclami ricevuti dall'operatore attraverso tutti i suoi canali di assistenza e che non siano stati respinti.

##### Obiettivo annuale

- a) 400 ore
- b) 550 ore
- c) 90%

## Servizio Cloud

### Disponibilità del Servizio Cloud

Vianova garantisce una disponibilità di accessibilità all'infrastruttura virtuale e utilizzo del Servizio Cloud pari al 99,5% su base mensile.

### Indennizzi

In caso di mancato rispetto della disponibilità del Servizio Cloud, Vianova corrisponde le seguenti percentuali relative agli importi mensili ricorrenti (canoni) previsti nella relativa offerta:

- 5% del canone in caso di disponibilità compresa tra 99,49% e 99%;
- 10% del canone in caso di disponibilità compresa tra 98,99% e 95%;
- 20% del canone in caso di disponibilità inferiore al 95%.

rev. 36 – dicembre 2025