



# CARTA DEI SERVIZI HORIZON TELECOM SPA ANNO 2019

**Horizon Telecom S.p.A.**

Sede Legale Via Salaria Antica Est, 84 – 67100 L'Aquila (AQ)

Sede Tecnica Via P. Borsellino, 53 – 71042 Cerignola (FG)

P.IVA: IT01929850665 | Servizio Clienti 02 99 33 | Fax 02 99 333 | [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) | [info@horizontelecom.it](mailto:info@horizontelecom.it)



**Horizon Telecom S.p.A.**

Sede Legale Via Salaria Antica Est, 84 – 67100 L'Aquila (AQ)

Sede Tecnica Via P. Borsellino, 53 – 71042 Cerignola (FG)

P.IVA: IT01929850665 | Servizio Clienti 02 99 33 | Fax 02 99 333 | [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) | [info@horizontelecom.it](mailto:info@horizontelecom.it)



**Horizon Telecom S.p.A.**

Sede Legale Via Salaria Antica Est, 84 – 67100 L'Aquila (AQ)

Sede Tecnica Via P. Borsellino, 53 – 71042 Cerignola (FG)

P.IVA: IT01929850665 | Servizio Clienti 02 99 33 | Fax 02 99 333 | [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) | [info@horizontelecom.it](mailto:info@horizontelecom.it)



1.1 LA CARTA DEI SERVIZI .....	2
1.2 L'OPERATORE .....	3
1.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI .....	3
1.3.1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO .....	3
1.3.2 CONTINUITÀ DI SERVIZIO .....	3
1.3.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO .....	4
1.3.4 EFFICIENZA ED EFFICACIA .....	4
1.3.5 CORTESIA, CHIAREZZA TRASPARENZA E COMPRENSIBILITA' .....	4
2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI .....	4
2.2 ADESIONE AI SERVIZI .....	5
2.3 SOTTOSCRIZIONE DELLA PROPOSTA DI CONTRATTO .....	5
2.4 CONDIZIONI TECNICHE DI UTILIZZO DEI SERVIZI .....	6
3.1 MODIFICHE AL CONTRATTO .....	6
3.2 RECESSO .....	6
3.3 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO .....	7
4.1 ASSISTENZA .....	7
4.2 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI .....	7
4.3 RECLAMI E SEGNALAZIONI .....	8
4.4 TEMPISTICHE .....	9
5.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI .....	9
5.2 CONSUMI .....	9
5.3 INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA DBU .....	10
6.1 STANDARD DI QUALITA' .....	10
6.1.1 SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET .....	10
6.1.2 SERVIZI DI FONIA VoIP .....	12
6.1.3 SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER) .....	11
6.2 CONTINUITA' DEL SERVIZIO .....	11
6.2.1 EFFICACIA DELLA RETE .....	11
6.3 VALIDITA' DEGLI STANDARD .....	11
Allegato A .....	12
Allegato B .....	13
Allegato C .....	14

**Horizon Telecom S.p.A.**

Sede Legale Via Salaria Antica Est, 84 – 67100 L'Aquila (AQ)

Sede Tecnica Via P. Borsellino, 53 – 71042 Cerignola (FG)

P.IVA: IT01929850665 | Servizio Clienti 02 99 33 | Fax 02 99 333 | [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) | [info@horizontelecom.it](mailto:info@horizontelecom.it)



## 1.1 LA CARTA DEI SERVIZI

HORIZON TELECOM SPA (di seguito indicata come "HT") nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nonché dalle Delibere:

- AGCOM 179/03/CSP "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"
- AGCOM 254/04/CSP " Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b) b.2 della legge 31 luglio 1997, n. 249 "
- AGCOM 131/06/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249"
- AGCOM 96/07/CONS "Modalità attuative delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7"
- AGCOM 244/08/CSP "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP" e seguenti
- AGCOM 79/09/CSP "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche"

adotta la presente "Carta dei Servizi".

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra HT e le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi i " consumatori ", che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, di seguito indicati come " utenti ", indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che HT si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, nel sito internet [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) (di seguito indicata come "Area Clienti"), in una pagina raggiungibile anche con link diretto dalla pagina [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) , nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta, e va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale.

La documentazione contrattuale è composta dalle Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la clientela Business e Consumer secondo il dettato del D.lgs. 6 ottobre 95 n. 206, relativo alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, riconoscendo anche al consumatore il diritto di recesso ai sensi del D.L. 31 Gennaio 2007 n. 7, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40.

### Horizon Telecom S.p.A.

Sede Legale Via Salaria Antica Est, 84 – 67100 L'Aquila (AQ)

Sede Tecnica Via P. Borsellino, 53 – 71042 Cerignola (FG)

P.IVA: IT01929850665 | Servizio Clienti 02 99 33 | Fax 02 99 333 | [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) | [info@horizontelecom.it](mailto:info@horizontelecom.it)



Nella pagina del sito web [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) relativa alla Carta dei Servizi sono disponibili anche le “Prestazioni fornite con l'offerta di base” nonché le “Informazioni sugli obiettivi ed i risultati di qualità del servizio” e le informazioni sulla “Trasparenza Tariffaria” per l'utenza residenziale, documenti che nel loro insieme costituiscono parte integrante e sostanziale delle Condizioni Generali di Contratto.

Per qualsiasi tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi è disponibile il servizio di assistenza clienti.

## 1.2 L'OPERATORE

HT, con sede legale, direzionale e amministrativa a L'Aquila, Loc. Campo di Pile snc c/o CC L'Aquilone - 67100 L'Aquila, opera nel campo dei servizi internet dal 2014, ed è un operatore di telecomunicazioni che a partire dallo stesso anno ha ottenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento Comunicazioni i seguenti titoli Autorizzatori per Reti e Servizi di Comunicazioni Elettroniche : Autorizzazione generale per la fornitura di servizi Internet (ISP); Autorizzazione generale per la fornitura di servizi di comunicazione su frequenze pubbliche condivise R-LAN operanti nelle bande 2,4, 5 e 17 GHz;

HT è iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione, e costituisce quindi un organismo di telecomunicazione che fornisce servizi pubblici di telecomunicazioni.

HT possiede e/o gestisce direttamente le proprie infrastrutture e ciò le consente di offrire servizi su misura di alta qualità, competitivi ed economici. Grazie al proprio Internet Data Center, alle tecnologie impiegate e ai collegamenti anche in fibra ottica ad alta velocità, HT è in grado di erogare servizi che possono creare nuove opportunità di business e una gratificante user-experience nell'uso della rete internet.

Maggiori informazioni su HT sono disponibili sul sito [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it).

## 1.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI

La fornitura al pubblico dei servizi da parte di HT è incentrata al rispetto dei principi di uguaglianza e imparzialità nel trattamento dei clienti, nella garanzia di un servizio continuativo nel tempo, alla partecipazione degli utenti al miglioramento, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia ed infine nella cortesia nel rapporto con il cliente unita alla trasparenza e comprensibilità dell'offerta commerciale.

### 1.3.1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

HT eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni e di servizio prestato. Le attività di HT si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi e in base ai quali devono essere interpretate le norme regolamentari e di settore.

### 1.3.2 CONTINUITÀ DI SERVIZIO

HT fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché a cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica.

#### **Horizon Telecom S.p.A.**

Sede Legale Via Salaria Antica Est, 84 – 67100 L'Aquila (AQ)

Sede Tecnica Via P. Borsellino, 53 – 71042 Cerignola (FG)

P.IVA: IT01929850665 | Servizio Clienti 02 99 33 | Fax 02 99 333 | [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) | [info@horizontelecom.it](mailto:info@horizontelecom.it)



Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, HT adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti, eventualmente informando in anticipo i propri utenti degli interventi manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi, tramite comunicazioni pubblicate nel sito internet [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) ed eventualmente tramite posta elettronica, o contattando direttamente l'utente qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo.

È da considerare, comunque, che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna, da parte del cliente, la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (es. backup su ISDN o altra tecnologia per linee ADSL). Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

### 1.3.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

HT garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni utente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazione di disservizi, osservazioni, reclami e suggerimenti, scrivendo a Horizon Telecom spa – Loc. Campo di Pile snc c/o C.C. L'Aquilone, 67100 L'Aquila (AQ) o per mail a [info@horizontelecom.it](mailto:info@horizontelecom.it). Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 15 giorni.

### 1.3.4 EFFICIENZA ED EFFICACIA

Obiettivo aziendale di HT è il miglioramento dell'efficienza dei servizi forniti agli utenti, tramite l'adozione delle tecnologie e delle strategie organizzative ed amministrative più opportune per il continuo miglioramento dell'efficacia dei servizi offerti e l'adeguamento al progresso tecnologico.

### 1.3.5 CORTESIA, CHIAREZZA TRASPARENZA E COMPRESIBILITA'

HT assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici ed equilibrate, di richieste per la fornitura, il recesso, variazioni di servizi o l'attivazione e disattivazione di servizi supplementari o prestazioni aggiuntive.

I servizi vengono attivati nel rispetto delle previsioni della Documentazione Contrattuale ed addebitati tramite una fatturazione chiara e dettagliata al fine di facilitare il controllo da parte dell'utente.

HT si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo ed adottino la massima cortesia.

Sul sito [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) sono inoltre pubblicate le informazioni relative alla trasparenza tariffaria per i consumatori di cui alla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 96/07/CONS.

#### **Horizon Telecom S.p.A.**

Sede Legale Via Salaria Antica Est, 84 – 67100 L'Aquila (AQ)

Sede Tecnica Via P. Borsellino, 53 – 71042 Cerignola (FG)

P.IVA: IT01929850665 | Servizio Clienti 02 99 33 | Fax 02 99 333 | [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) | [info@horizontelecom.it](mailto:info@horizontelecom.it)



## 2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

HT rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà.

Al fine di perseguire questo obiettivo HT si impegna quindi a:

- a) Specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- b) Descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- c) Fornire, tramite il proprio servizio clienti raggiungibile all'indirizzo [noc@horizontelecom.it](mailto:noc@horizontelecom.it), informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- d) Informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;
- e) Specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;
- f) Fornire agli utenti informazioni sulle modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- g) Fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di agevolare le procedure di cambio operatore; il Cliente può reperire il codice di migrazione, tramite il Servizio Clienti on-line o chiedendolo al Servizio Clienti.

## 2.2 ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto 2.3 della presente Carta dei Servizi. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente. L'eventuale conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a Consumatori avviene nel rispetto della delibera 664/06/CONS "Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 ("Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza") e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo").

## 2.3 SOTTOSCRIZIONE DELLA PROPOSTA DI CONTRATTO

Le "Condizioni Generali di Contratto per l'accesso ai servizi HT", costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, nonché eventuali Offerte Promozionali o dedicate, il "Contratto".

La proposta di contratto dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a HT della "Proposta di Contratto", tramite la quale il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi, che si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo raccomandata A/R o fax, indirizzata

### Horizon Telecom S.p.A.

Sede Legale Via Salaria Antica Est, 84 – 67100 L'Aquila (AQ)

Sede Tecnica Via P. Borsellino, 53 – 71042 Cerignola (FG)

P.IVA: IT01929850665 | Servizio Clienti 02 99 33 | Fax 02 99 333 | [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) | [info@horizontelecom.it](mailto:info@horizontelecom.it)





dall'utente a HT o viceversa, nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto. L'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio, anche qualora l'Utente non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta scritta a mezzo raccomandata A/R, telegramma, fax o PEC indirizzata dall'utente a HT o viceversa, per ciascun servizio in essere o per la globalità dei servizi, e comunque in base a quanto previsto nel "Contratto per l'accesso ai servizi HT".

La sottoscrizione del "Contratto" avviene nelle modalità di seguito illustrate:

- Reperimento della modulistica (Carta dei Servizi, Condizioni Generali di Contratto per l'accesso ai servizi HT, Proposta di Contratto) sul sito [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) oppure richiedendoli telefonicamente al numero 029933 (ovvero ad altri numeri messi a disposizione da HT), oppure tramite email agli indirizzi all'uopo preposti (es. [info@horizontelecom.it](mailto:info@horizontelecom.it)), oppure tramite ritiro presso una delle sedi di HT;
- Compilazione dettagliata della modulistica e produzione di copia di un documento di identità in corso di validità;
- Consegna a HT della "Proposta di Contratto", ed eventuali moduli aggiuntivi, tutti correttamente compilati e firmati, unitamente a copia di un documento di identità in corso di validità in una delle seguenti modalità:
  - Trasmissione a mezzo corriere, raccomandata, posta prioritaria o posta ordinaria alla sede HT eventualmente con anticipazione via fax al numero 02993333;
  - Consegna a mano presso la sede HT;
  - Consegna ad un HT SERVICE Autorizzato.

## 2.4 CONDIZIONI TECNICHE DI UTILIZZO DEI SERVIZI

Le differenti tipologie di servizio prevedono differenti condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento e possono dipendere dalla corretta implementazione della CPE (Customer Premises Equipment – Apparato installato in sede presso l'utente), se necessaria per il servizio, sia fornita da HT o predisposta in autonomia dal Cliente. La tabella di seguito riportata riassume le principali condizioni tecniche di utilizzo.

### Condizioni Tecniche di Utilizzo del Servizio

#### Fonia

Per i servizi di telefonia Voip Nomadica la consegna del servizio avviene tramite protocollo IP e l'utilizzo prevede l'uso di adattatori voip, router voip, centralini voip o software voip in standard SIP.

#### Accesso WDSL

Per i servizi di accesso ad Internet wireless, la consegna prevede l'uso di una CPE fornita da HT tramite la quale avviene la consegna del servizio su interfaccia di tipo Ethernet (Fast o Giga in base al tipo di apparato).

#### Accesso Ethernet

Accesso Ethernet: la consegna del servizio prevede l'uso di una CPE fornita da HT tramite la quale avviene la consegna del servizio su interfaccia di tipo Ethernet (Fast o Giga in base al tipo di apparato).

## 3.1 MODIFICHE AL CONTRATTO

L'utente accetta ogni modifica dei Servizi o del Contratto resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali richieste

### Horizon Telecom S.p.A.

Sede Legale Via Salaria Antica Est, 84 – 67100 L'Aquila (AQ)

Sede Tecnica Via P. Borsellino, 53 – 71042 Cerignola (FG)

P.IVA: IT01929850665 | Servizio Clienti 02 99 33 | Fax 02 99 333 | [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) | [info@horizontelecom.it](mailto:info@horizontelecom.it)



dal cliente diverse da quelle appena descritte (ad esempio l'aumento delle prestazioni), se migliorative (aumento delle prestazioni o miglioramento dei profili), non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per l'utente, in caso di modifiche sfavorevoli (riduzione delle prestazioni o richiesta di profili meno performanti) invece, queste avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate ed entro tale termine l'utente potrà esercitare la facoltà di recedere dal Servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a HT mediante lettera raccomandata A/R almeno 30 (trenta) giorni prima della data di cessazione del servizio. In tal caso il Servizio/Contratto si intenderà risolto dopo 30 giorni dalla ricezione da parte di HT della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

### 3.2 RECESSO

Con riferimento al contratto per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica, si precisa che qualora l'utente eserciti il diritto di recesso prima della scadenza del contratto, HT potrà pretendere gli importi dovuti per la prestazione del servizio, nonché per l'eventuale noleggio del dispositivo di connessione, fino alla prossima scadenza dello stesso. Nel caso di utenti "consumatori" verranno applicate le disposizioni del c.d. "Decreto Bersani" e HT procederà alla cessazione dei servizi entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata di richiesta di recesso anticipato, senza applicazione di penali ed addebitando unicamente i costi sostenuti indicati nella documentazione contrattuale nonché il rateo di canone per il servizio fino al giorno di disattivazione.

Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" potrà inoltre esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità, fatti salvi gli obblighi di cui all'art. 67 del Codice del Consumo, nelle forme e modalità previste dalla delibera 664/06/CONS e quindi dall'art. 64 del Codice del Consumo, dandone comunicazione scritta entro dieci giorni lavorativi tramite lettera raccomandata A/R, qualora:

- (i) la fornitura del servizio non sia iniziata con accordo del consumatore prima del termine del diritto di recesso;
- (ii) le prestazioni non siano state già eseguite.

La comunicazione potrà essere anticipata anche mediante telegramma, fax, posta elettronica, ma in questo caso dovrà essere confermata tramite lettera raccomandata A/R entro le quarantotto ore successive. Il termine per l'esercizio del diritto di recesso decorre per i servizi dal giorno della conclusione del contratto; le informazioni di cui all'art. 70 del Codice delle Comunicazioni e agli artt. 52 e 53 del Codice del Consumo sono fornite unitamente alla documentazione contrattuale. Ai sensi dell'art. 48 del Codice del Consumo il diritto di recesso senza penali non esime dagli obblighi di corrispondere i costi di prestazioni già eseguite al momento del recesso.

### 3.3 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura trasmessa agli utenti per via telematica o, su richiesta per via cartacea, con eventuale addebito delle spese di invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente, è chiara e di facile consultazione, e

#### Horizon Telecom S.p.A.

Sede Legale Via Salaria Antica Est, 84 – 67100 L'Aquila (AQ)

Sede Tecnica Via P. Borsellino, 53 – 71042 Cerignola (FG)

P.IVA: IT01929850665 | Servizio Clienti 02 99 33 | Fax 02 99 333 | [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) | [info@horizontelecom.it](mailto:info@horizontelecom.it)



conterrà riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento, e ad eventuali consumi. Essa verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art.7 allegato A della Delibera 179/2003 e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate. Il pagamento potrà avvenire tramite addebito su conto corrente (RID), domiciliazione su carta di credito, bonifico bancario, carta di credito, assegno o in contanti presso una delle sedi di HT. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di HT di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a HT gli interessi moratori a titolo di indennizzo nella misura massima prevista dalla vigente normativa, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto.

L'erronea attivazione o disattivazione di servizi HT non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo. All'atto della stesura della presente Carta dei Servizi HT non prevede depositi cauzionali o anticipi per alcun servizio; sono però definite modalità di restituzione del kit CPE dato all'utente in modalità di comodato gratuito, per tutta la durata del Servizio/Contratto. Tale kit dovrà essere restituito entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla cessazione del contratto.

#### 4.1 ASSISTENZA

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile, salvo variazioni indicate sul sito [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it), dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 15:00 alle 18:30 (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie) ai seguenti recapiti, in ordine di preferenza:

- a) Posta elettronica, all'indirizzo [info@horizontelecom.it](mailto:info@horizontelecom.it), o nel caso di comunicazioni di carattere contabile all'indirizzo [contabilita@horizontelecom.it](mailto:contabilita@horizontelecom.it);
- b) Fax, al numero 0299333;
- c) Telefono, al numero 029933;
- d) Posta ordinaria, all'indirizzo Horizon Telecom Spa – Via Salaria Antica Est, 84 – 67100 L'Aquila (AQ).

I servizi di manutenzione offerti cui si accede contattando il servizio di assistenza comprendono gli interventi necessari al ripristino dei servizi per la parte della catena impiantistica di competenza di HT, l'eventuale consegna di apparati sostitutivi di apparati forniti in comodato/noleggio se soggetti a guasto, nonché eventuale supporto remoto per la fornitura dei dati tecnici necessari al Cliente per la configurazione di propri apparati.

#### 4.2 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

In caso di indisponibilità della linea, l'utente contatta il servizio assistenza. L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica tutte le configurazioni ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione dell'utente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli

#### **Horizon Telecom S.p.A.**

Sede Legale Via Salaria Antica Est, 84 – 67100 L'Aquila (AQ)

Sede Tecnica Via P. Borsellino, 53 – 71042 Cerignola (FG)

P.IVA: IT01929850665 | Servizio Clienti 02 99 33 | Fax 02 99 333 | [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) | [info@horizontelecom.it](mailto:info@horizontelecom.it)



sull'intera infrastruttura di HT coinvolgendo eventualmente i tecnici deputati alla manutenzione della dorsale di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di HT, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata dell'utente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale dell'utente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete, l'operatore avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal Gestore di Rete e lo staff tecnico di HT resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di HT contatterà l'utente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche, la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di HT respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento dello staff tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

#### 4.3 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti.

HT si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono, fax e posta ordinaria al servizio di Trouble Ticketing onde rendere disponibile agli utenti la tracciabilità, riferibilità ed eventuale consultazione on-line, di ogni segnalazione. Per ciascun reclamo HT comunicherà al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 giorni dalla sua presentazione, comunicando:

- a. In caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- b. In caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto;

In ogni caso, rimane il diritto dell'utente di accedere, come previsto dalla delibera n.182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, alle procedure di risoluzione delle controversie anche alternative alla giurisdizione e di applicare le condizioni dell'art. 5, allegato A della delibera 182/02/CONS in

#### Horizon Telecom S.p.A.

Sede Legale Via Salaria Antica Est, 84 – 67100 L'Aquila (AQ)

Sede Tecnica Via P. Borsellino, 53 – 71042 Cerignola (FG)

P.IVA: IT01929850665 | Servizio Clienti 02 99 33 | Fax 02 99 333 | [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) | [info@horizontelecom.it](mailto:info@horizontelecom.it)



caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione. E' possibile accedere alla conciliazione tramite il modulo prestampato "modulo di conciliazione" disponibile sul sito dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni alla pagina:

[http://www2.agcom.it/provv/d\\_173\\_07\\_CONS\\_All\\_A.htm](http://www2.agcom.it/provv/d_173_07_CONS_All_A.htm)

La risoluzione di controversie tra l'operatore e il cliente ad eccezione di quelle aventi oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione è subordinata all'esperimento di un tentativo di conciliazione da adire, ai sensi dell'art.3 della delibera 173/07/CONS, prima ancora di adire il giudice ordinario, pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero, in difetto di delega, dinanzi agli altri organismi indicati nell'art.13 della predetta delibera. In caso di attivazione di procedura di reclamo o contestazione l'utente potrà sospendere il pagamento del servizio e l'operatore si asterrà dal sospendere lo stesso per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo fra diverse procedure, per un massimo di sei mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o conciliazione, termine entro il quale dovrà essere presentata domanda per successiva procedura di conciliazione o di definizione.

#### 4.4 TEMPISTICHE

Il presente capo riassume nella tabella di seguito le tempistiche contrattuali per la fornitura di alcune prestazioni. I tempi indicati sono da intendersi come definizione di tempi oltre i quali il Cliente ha diritto di richiedere un indennizzo ma non costituiscono garanzia del rispetto degli stessi nella totalità delle prestazioni e non costituiscono quindi garanzia effettiva o impegno contrattuale.

#### ATTIVITÀ TEMPISTICHE MASSIME

Attività	Tempistica
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale, escluso ritardi causa cliente	Max. 5 gg. nel 75% dei casi, 15 gg. nel 95% dei casi, 30 gg. nel 100% dei casi
Ripristino a seguito di guasto, escluso ritardi causa cliente	Max. 5 giorni
Espletamento richieste di "Number portability"	Max. 30 giorni
Risposta ai reclami formali	Max. 30 giorni dal ricevimento

HT si impegna ad adoperarsi nel modo più efficace possibile al fine di rispettare le tempistiche indicate, tuttavia va ricordato che la fornitura di un servizio di accesso o di telefonia implica l'uso di una molteplicità di risorse fisiche e logiche distribuite sul territorio, e sovente gestite anche da soggetti diversi, che, in alcuni casi particolari, possono prolungare i tempi necessari alla risoluzione di specifici guasti. Pertanto, il cliente che ritenga di poter incorrere in difficoltà a seguito di un prolungato disservizio, dovrebbe dotarsi di

#### Horizon Telecom S.p.A.

Sede Legale Via Salaria Antica Est, 84 – 67100 L'Aquila (AQ)

Sede Tecnica Via P. Borsellino, 53 – 71042 Cerignola (FG)

P.IVA: IT01929850665 | Servizio Clienti 02 99 33 | Fax 02 99 333 | [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) | [info@horizontelecom.it](mailto:info@horizontelecom.it)



idonei “servizi ridondanti e/o sostitutivi” (in particolare linee telefoniche aggiuntive, eventualmente mobili, o servizi di backup del servizio di accesso) volti a mantenere l'operatività anche durante eventuali periodi di disservizio prolungato.

#### 5.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI

HT garantisce all'utente la tutela dei Dati Personali ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (di seguito GDPR) e del D.Lgs 101/2018 che ha modificato il Decreto legislativo n. 196/2003. In particolare si garantisce all'utente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 13 del GDPR contattando il Titolare ed Responsabile del trattamento dei dati. A questo proposito l'utente potrà, su richiesta, esercitare i diritti di cui al Capo III del Regolamento, oltre a presentare eventuali reclami o contattare l'autorità Garante.

Il Cliente viene informato tramite la documentazione contrattuale e le apposite informative circa le finalità e le modalità di trattamento dei propri dati personali ed eventualmente particolari.

#### 5.2 CONSUMI

L'utente, salvo guasti ed attività di manutenzione, può in ogni momento senza aggravio di spesa prendere visione dei dettagli del traffico telefonico o xDSL degli ultimi 6 mesi facendone richiesta al Servizio Clienti, salvo ulteriori riduzioni derivanti da aggiornamenti o integrazioni del D.Lgs. 196/2003. Quale strumento di autotutela sia di HT che a protezione dell'utente, HT può fissare un limite di credito basato sul profilo e sulle modalità di pagamento, la cui entità può essere, su richiesta, comunicata all'utente e concordata. In caso di traffico anomalo, HT si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.

#### 5.3 INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA DBU

HT si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, HT provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra HT e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia. E' possibile ottenere l'omissione dell'indirizzo o del nome per esteso.

#### 6.1 STANDARD DI QUALITA'

HT rileva ed aggiorna periodicamente alcuni importanti parametri relativi alla qualità dei servizi offerti e delle modalità di fornitura dei medesimi agli utenti. Alcuni di questi dati, in adempimento alle prescrizioni delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 254/04/CSP relativa ai servizi telefonici su

#### Horizon Telecom S.p.A.

Sede Legale Via Salaria Antica Est, 84 – 67100 L'Aquila (AQ)

Sede Tecnica Via P. Borsellino, 53 – 71042 Cerignola (FG)

P.IVA: IT01929850665 | Servizio Clienti 02 99 33 | Fax 02 99 333 | [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) | [info@horizontelecom.it](mailto:info@horizontelecom.it)



rete fissa, n. 131/06/CSP relativa ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa, n. 79/09/CSP relativa alla qualità dei servizi di contatto, e successivi emendamenti, vengono raccolti e comunicati agli utenti ed all'Autorità, nonché pubblicate periodicamente sul sito [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it), unitamente ai metodi utilizzati per le misurazioni ed ai risultati conseguiti.

HT si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad es., ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee da parte di Telecom Italia o altri operatori, necessità di ottenere permessi pubblici ecc.).

Pertanto, in ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, per l'anno in corso HT pubblica i seguenti gruppi di obiettivi di qualità relativi ai Servizi di Comunicazione Elettronica.

#### 6.1.1 SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET

Nell'Allegato "A" della presente Carta dei Servizi sono pubblicati i seguenti obiettivi per i servizi di accesso ad internet dalla rete fissa:

- Tempo di attivazione dei servizi
- Tasso di malfunzionamento
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti
- Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza
- Addebiti contestati

In particolare i singoli indicatori sono riportati, per ciascun profilo di servizio, nelle "Prestazioni fornite con l'offerta di base" disponibili sul sito [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it)

#### 6.1.2 SERVIZI DI FONIA VoIP

Nell'Allegato "B" della presente Carta dei Servizi sono pubblicati i seguenti obiettivi per i servizi di telefonia vocale fissa:

- Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale
- Tasso di malfunzionamento
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti
- Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore
- Addebiti contestati

#### 6.1.3 SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER)

Nell'Allegato "C" della presente Carta dei Servizi sono pubblicati i seguenti obiettivi per i servizi telefonici di contatto (call-center):

#### **Horizon Telecom S.p.A.**

Sede Legale Via Salaria Antica Est, 84 – 67100 L'Aquila (AQ)

Sede Tecnica Via P. Borsellino, 53 – 71042 Cerignola (FG)

P.IVA: IT01929850665 | Servizio Clienti 02 99 33 | Fax 02 99 333 | [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) | [info@horizontelecom.it](mailto:info@horizontelecom.it)



- Tempo minimo di attesa per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo/problema
- Durata media della telefonata
- Percentuale di reclami risolti senza necessità di ulteriori chiamate

## 6.2 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi nel 95% dei casi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi.

### 6.2.1 EFFICACIA DELLA RETE

HT, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- a) Latenza inferiore ai 50 ms round trip (99%) fino alle porte di transito e/o peering;
- b) Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - (packet loss) inferiore al 5% fino alle porte di transito e/o peering;

Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di HT.

## 6.3 VALIDITA' DEGLI STANDARD

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

Allegato A

OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET PER L' ANNO 2019

**Horizon Telecom S.p.A.**

Sede Legale Via Salaria Antica Est, 84 – 67100 L'Aquila (AQ)

Sede Tecnica Via P. Borsellino, 53 – 71042 Cerignola (FG)

P.IVA: IT01929850665 | Servizio Clienti 02 99 33 | Fax 02 99 333 | [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) | [info@horizontelecom.it](mailto:info@horizontelecom.it)





Ai sensi di quanto disposto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 131/06/CSP e successive modifiche, si indicano gli Obiettivi di Qualità che HT si è prefissata per l'anno 2019 per i seguenti indicatori applicabili ai Servizi di Comunicazione Elettronica.

Indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo di attivazione del servizio	Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente. Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: Tempo medio di fornitura:	7 gg 30 gg 99% 10 gg lavorativi
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e numero medio di linee d'accesso in banda larga nel medesimo periodo, non dipendenti da operatori terzi:	< 15%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	8 h 24 h 95 %
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza	Tempo medio di risposta dell'operatore umano per le chiamate andate a buon fine	Inferiore a: 40s -> 70 % 60s -> 30%
Addebiti contestati	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo. Servizi di accesso ad internet a banda larga:	3%

#### Horizon Telecom S.p.A.

Sede Legale Via Salaria Antica Est, 84 – 67100 L'Aquila (AQ)

Sede Tecnica Via P. Borsellino, 53 – 71042 Cerignola (FG)

P.IVA: IT01929850665 | Servizio Clienti 02 99 33 | Fax 02 99 333 | [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) | [info@horizontelecom.it](mailto:info@horizontelecom.it)



## Allegato B

### OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI FONIA VoIP PER L' ANNO 2019

Ai sensi di quanto disposto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 79/09/CSP e successive modifiche, si indicano gli Obiettivi di Qualità che HT si è prefissata per l'anno 2019 per i seguenti indicatori applicabili ai Servizi di Fonia VoIP.

Indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo di attivazione del servizio	Il tempo misurato in giorni solari che intercorre dal giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto da contratto e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente. Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: Tempo medio di fornitura:	7 gg 30 gg 99% 10 gg lavorativi (pER NUOVE NUMERAZIONI, o dalla data di rilascio del numero ida altro operatore n caso di portabilità)
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e numero medio di linee d'accesso in banda larga nel medesimo periodo, non dipendenti da operatori terzi:	< 15%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	24 h 72 h 88 %
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza	Tempo medio di risposta dell'operatore umano per le chiamate andate a buon fine	Inferiore a: 40s -> 70% 60s -> 30%
Addebiti contestati	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo. Servizi di ricarica traffico telefonico:	Minore del 3%

#### Horizon Telecom S.p.A.

Sede Legale Via Salaria Antica Est, 84 – 67100 L'Aquila (AQ)

Sede Tecnica Via P. Borsellino, 53 – 71042 Cerignola (FG)

P.IVA: IT01929850665 | Servizio Clienti 02 99 33 | Fax 02 99 333 | [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) | [info@horizontelecom.it](mailto:info@horizontelecom.it)



## Allegato C

### OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI CUSTOMER-CARE PER L' ANNO 2019

Ai sensi di quanto disposto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 254/04/CSP e successive modifiche, si indicano gli Obiettivi di Qualità che HT si è prefissata per l'anno 2019 per i seguenti indicatori applicabili al Customer Care.

Indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo di attesa per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo/problema	Tempo medio di risposta dell'operatore umano per le chiamate che intendono presentare un reclamo/problema	Inferiore a: 40s -> 70% 60s -> 30%
Tempo medio delle chiamate ai servizi di assistenza	Tempo medio delle chiamate di presentazione di un reclamo/problema ed eventuale risoluzione di esso da parte dell'operatore	Inferiore a: 3 min -> 60% 6 min -> 30% Superiore a: 6 min -> 10%
Percentuale di reclami risolti senza ulteriori chiamate	Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	85%

#### Horizon Telecom S.p.A.

Sede Legale Via Salaria Antica Est, 84 – 67100 L'Aquila (AQ)

Sede Tecnica Via P. Borsellino, 53 – 71042 Cerignola (FG)

P.IVA: IT01929850665 | Servizio Clienti 02 99 33 | Fax 02 99 333 | [www.horizontelecom.it](http://www.horizontelecom.it) | [info@horizontelecom.it](mailto:info@horizontelecom.it)