

CARTA DEI SERVIZI 2023

Per tutto il Team di Global Utilities S.r.l., capire e interpretare le nuove richieste del mercato delle telecomunicazioni e confezionare le migliori soluzioni tecnologicamente possibili è la motivazione che ci spinge giorno dopo giorno a lavorare con cura e passione.

Grazie a questo impegno e alla dedizione che poniamo nel nostro lavoro, riusciamo a soddisfare in modo sempre più puntuale e trasparente tutta la clientela, cercando di garantire:

- ✓ una connessione Internet di estrema qualità,
- ✓ la nostra professionalità e cortesia per avere un'impeccabile esperienza di post-vendita.

Per Global Utilities S.r.l. avere cura di essere affidabili nei confronti della propria base clienti ed essere massimamente trasparenti nei confronti dell'intero mercato sono valori ispiratori nella redazione della Carta dei Servizi 2023.

Se, comunque, il Cliente dovesse ritenere che i Suoi diritti non siano stati tutelati coerentemente da quanto dettagliato nella nostra Carta dei Servizi 2023, potrà rivolgersi alle Associazioni dei Consumatori.

VALORI

- ✓ **Partecipazione:** al fine di migliorare i nostri servizi e renderli sempre più rispondenti alle esigenze dei nostri clienti prestiamo particolare attenzione ai suggerimenti degli stessi;
- ✓ **Interazione:** gli utenti possono comunicare e interagire con Global Utilities S.r.l. attraverso la posta elettronica, lettera e telefono, per fornire suggerimenti o sporgere eventuali reclami, per richiedere nuove forniture, per modificare quelle già attivate e per tutte le ulteriori necessità che riguardano il rapporto contrattuale in essere;
- ✓ **Chiarezza e Trasparenza:** redigiamo i nostri contratti e le relative offerte con un linguaggio il più comprensibile e trasparente possibile;
- ✓ **Uguaglianza e parità:** eroghiamo i servizi ed ispiriamo i nostri comportamenti ai principi di uguaglianza e di non discriminazione degli utenti, adottando criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti medesimi;
- ✓ **Efficienza:** aggiorniamo costantemente le nostre infrastrutture sulla base della tecnologia più avanzata e con il nostro personale garantiamo una risposta immediata e qualificata alle richieste degli utenti;
- ✓ **Continuità:** garantiamo un servizio il più possibile continuo e regolare, cercando di ridurre al minimo la durata dell'eventuale disservizio e avendo cura di dare in questi casi, ove possibile, tempestiva informazione al Cliente.

In caso di intervento presso la residenza e/o la sede del cliente vengono concordati la data e l'orario con il tecnico incaricato, munito di Tesserino di Riconoscimento.

RISERVATEZZA E TUTELA DATI PERSONALI

Global Utilities S.r.l. garantisce che i dati personali raccolti vengano trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali [D.Lgs n. 196/13 e Regolamento UE 2016/679 (=GDPR)] in forza di quanto previsto nell'Informativa Privacy fornita al Cliente e disponibile sul sito.

Global Utilities srl

Piazza della Repubblica, 19 | 20124 | Milano Tel +39 0230565690

Mail: info@globalutilities.it

Codice Fiscale e Partita IVA 11487130962

Reg. Imprese di Milano_REA MI - 2606354

info@pec.globalutilities.it



Il Titolare del trattamento dei dati è Global Utilities S.r.l., con sede a Milano, Piazza delle Repubblica 19, che ha provveduto a nominare un Responsabile della protezione dei dati (DPO) contattabile all'indirizzo e-mail privacy@globalutilities.it.

In caso di domande o dubbi concernenti la privacy dei dati, compreso l'elenco dei responsabili che trattano i dati per conto del titolare stesso, il Cliente è invitato a contattare i seguenti indirizzi:

2

- via posta ordinaria: Global Utilities S.r.l., Piazza delle Repubblica 19, 20124 Milano
- via e-mail: privacy@globalutilities.it
- via telefono: +39 02 30565690

I Dati Personali vengono trattati dal Titolare del Trattamento in conformità con le leggi vigenti e per i seguenti scopi: per consentire al Titolare e/o al Titolare per conto dei suoi partner e/o clienti di dare esecuzione al contratto e/o al servizio scelto; per dare riscontro e gestire le richieste; compreso, a titolo esemplificativo le verifiche del credito, l'elaborazione dei dati di traffico ai fini di fatturazione e l'analisi del traffico per la corretta fatturazione delle offerte, promozioni e opzioni a cui poter aderire; per adempiere a tutti gli obblighi previsti dalle leggi e dai regolamenti o per soddisfare le richieste delle autorità, compresa quella giudiziaria; per svolgere attività commerciale via e-mail, ai sensi dell'art. 130 del Codice della privacy; per contattare il Cliente al fine di proporgli i nostri servizi e prodotti o inviargli materiale commerciale, newsletter e ricerche di mercato, attraverso strumenti automatizzati (ad es. sms, mms ed e-mail) e non (posta cartacea, telefono con operatore); per scopi statistici, in forma completamente anonima ed aggregata senza che sia possibile risalire alla sua identità; per il perseguimento del legittimo interesse del Titolare e/o del Titolare per conto dei suoi partner e/o clienti.

Il Cliente, inoltre, ha diritto di accedere in ogni momento ai propri dati e di esercitare gli altri diritti previsti dall'articolo 7 del Codice privacy (es. chiedere l'origine, la correzione o l'aggiornamento dei dati ecc.), scrivendo all'indirizzo e-mail privacy@globalutilities.it o contattando gli indirizzi di cui sopra elencati.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo dei dati personali, sui diritti del Cliente e per visionare o richiedere il testo integrale dell'informativa, si rimanda all'informativa pubblicata sul sito <https://www.globalutilities.it>

LA SOTTOSCRIZIONE

Per sottoscrivere i servizi Global Utilities S.r.l., il Cliente può procedere all'attivazione dell'offerta mezzo e-mail.

Per il Cliente, sarà sufficiente scegliere il servizio più idoneo alle Sue necessità.

In ogni momento della procedura di sottoscrizione verranno fornite sempre tutte le informazioni necessarie, lasciando al Cliente la decisione di concludere la sottoscrizione in piena e totale autonomia.

Invieremo il riepilogo della Proposta di Sottoscrizione del servizio direttamente all'indirizzo mail che il Cliente ha scelto per le comunicazioni con noi. Il riepilogo contiene: i dati personali, la descrizione del servizio, il costo del servizio scelto ed il contratto che regolerà i rapporti tra il Cliente e Global Utilities S.r.l.

Tutte le offerte di servizi presentati sono semplici, chiare e trasparenti.

Il contratto è concluso da quando:

- Il Cliente sottoscrive i documenti commerciali che gli invieremo mezzo mail
- Attiviamo i servizi (l'attivazione può avvenire anche da remoto)

Preliminarmente alla scelta del tipo di servizio, al Cliente verrà garantito il controllo della velocità della linea

Global Utilities srl
Piazza della Repubblica, 19 | 20124 | Milano Tel +39 0230565690
Mail: info@globalutilities.it

Codice Fiscale e Partita IVA 11487130962
Reg. Imprese di Milano_REA MI - 2606354

info@pec.globalutilities.it

Internet della sua sede, per evitare di proporre velocità che poi sarebbero tecnicamente irraggiungibili.

Sottoscrivendo il contratto, la procedura necessaria per l'attivazione del Servizio viene avviata immediatamente (in termini legali "esecuzione immediata").

In caso di mancata attivazione del servizio, il contratto viene annullato (in termini legali "è sottoposto a condizione risolutiva") e il Cliente non dovrà pagare nulla.

La durata dei contratti è stata pensata da Global Utilities S.r.l. in modo da garantire da un lato la possibilità per il Cliente di non avere un eccessivo vincolo con l'operatore (comunque sempre garantito anche dalla possibilità di recesso anticipato); dall'altro di creare un rapporto continuativo e di una durata tale che permetta al Cliente di poter essere effettivamente soddisfatto dei servizi da noi offerti.

Ovviamente, per l'utenza è garantita la possibilità di vedersi applicate le durate contrattuali minime e massime definite nelle norme per la tutela del consumatore.

L'ATTIVAZIONE

Global Utilities S.r.l. si impegna ad attivare il servizio entro 90 giorni dalla conclusione del contratto e successivamente al buon esito delle verifiche tecniche di attivazione. Si specifica che i tempi di attivazione variano da 60 giorni fino a 180 giorni lavorativi per le fibre dedicate. Mediamente, le tempistiche su tecnologia condivisa sono di 10 giorni.

I tempi di attivazione del servizio dipendono da diversi fattori:

- Tecnologia di accesso e connessione disponibile presso l'indirizzo indicato
- Se è stata richiesta la portabilità del numero da un altro operatore

Sarà nostra cura effettuare delle verifiche post attivazione e per tutta la durata del rapporto contrattuale verificheremo che i valori di accesso al servizio non siano mai al di sotto di quanto previsto da contratto.

Se il Cliente non è soddisfatto, è libero di recedere dal contratto.

LE TECNOLOGIE UTILIZZATE

	FIBRA	FIBRA MISTA RAME
		
TECNOLOGIA	FTTH e GPON	FTTN, VULA e BEATSTREAM NGA
VELOCITÀ		
Download	GPON: 1 o 2,5 Gigabit/s	100 o 200 Mbit/s
Upload	GPON: 1 o 2,5 Gigabit/s	20 Mbit/s

APPARATI PER LA CONNESSIONE

Per la fruizione dei propri servizi, Global Utilities S.r.l. raccomanda l'utilizzo di apparati testati, verificati e certificati direttamente dal proprio Team tecnico e sistemistico, il tutto per garantire all'utenza la migliore esperienza possibile di navigazione e comunicazione. Alternativamente, così come disciplinato dalla delibera

Global Utilities srl

Piazza della Repubblica, 19 | 20124 | Milano Tel +39 0230565690

Mail: info@globalutilities.it

Codice Fiscale e Partita IVA 11487130962

Reg. Imprese di Milano_REA MI - 2606354

info@pec.globalutilities.it

Agcom n. 348/18/CONS, è lasciata al cliente la possibilità di utilizzare un apparato diverso da quelli proposti.

Per garantire un soddisfacente utilizzo dei servizi, gli apparati eventualmente scelti in autonomia dai Clienti dovranno disporre di particolari caratteristiche tecniche.

FATTURE

Le fatture verranno inviate al Cliente, così come tutte le altre comunicazioni, all'indirizzo mail utilizzato al momento della sottoscrizione. Il Cliente potrà verificare di conseguenza le informazioni relative alle Sue fatture. Incrementando l'utilizzo di comunicazioni in formato digitale e non cartaceo, Global Utilities S.r.l. cerca di dare il suo contributo per la salvaguardia dell'ambiente e per un futuro migliore del nostro pianeta.

4

MODALITA' DI PAGAMENTO

La modalità di pagamento prevista per i Clienti è:

- ✓ Incasso tramite addebito diretto (SDD)

IL RECESSO DALL'ABBONAMENTO

Global Utilities S.r.l. è sempre attenta al rapporto di trasparenza verso i propri Clienti ed è per questo che cerchiamo di essere molto chiari da subito sulle modalità e le procedure tramite le quali è possibile recedere dai servizi sottoscritti, che possono essere facilmente individuate all'interno del corpo del contratto inviato via mail al Cliente.

Recesso

Nel caso in cui i servizi da noi forniti non soddisfino a pieno le esigenze del Cliente, egli sarà libero di recedere, in ogni momento, con un preavviso di 60 giorni, così come disciplinato da contratto. La comunicazione dovrà avvenire tra il giorno 01 e il giorno 10 del mese.

Se l'intenzione fosse, invece, quella di avvalersi dei servizi di un operatore terzo, la richiesta ci verrà inviata direttamente dal nuovo operatore e chiederemo che il Cliente ci comunichi mezzo PEC la volontà di rescindere dal contratto.

L'importo che verrà addebitato al Cliente è relativo ai costi di dimissione e a tutti gli eventuali vantaggi da egli beneficiati, funzionali ad eventuali promozioni fruiti.

Recesso per modifiche contrattuali

Se dovessimo effettuare delle modifiche al contratto che il Cliente deciderà di non accettare, avrà il diritto di recedere dal contratto senza nessuna penale né costi di disattivazione, entro 30 giorni successivi alla ricezione della comunicazione delle modifiche.

Le eventuali modifiche verranno comunicate ai clienti, tramite SMS o altra modalità come previsto dalla Delibera AGCom 519/15/CONS.

Restituzione Apparati

Nel caso di conclusione del rapporto di fornitura se l'apparato fosse stato concesso in noleggio o comodato gratuito, è necessario restituirlo gratuitamente in condizioni di perfetta integrità, così come disciplinato da contratto. La restituzione andrà fatta entro 15 giorni dalla data di recesso.

Se l'apparato fosse stato acquistato, non sarà necessaria la restituzione e rimarrà di proprietà del Cliente.

I NOSTRI IMPEGNI

Servizio clienti

In Global Utilities S.r.l. lavoriamo alacremente giorno dopo giorno per rendere il servizio fornito sempre più performante, stabile e adeguato alle necessità della nostra clientela. Cerchiamo di creare strumenti che di volta in volta aiutino i clienti a poter gestire, con la massima autonomia, la ricerca di informazioni relative al proprio servizio e l'individuazione, comunicazione e risoluzione di eventuali problematiche.

Per tutto quello che non è gestibile in modalità automatica, il Servizio Clienti Global Utilities S.r.l. è sempre a completa disposizione dell'utenza.

Reclami

Nel caso in cui il Cliente abbia la necessità di manifestare una problematica, potrà farlo tramite l'apertura di un reclamo. La procedura è la seguente:

SEGNALAZIONE

- ✓ La segnalazione avviene attraverso le modalità previste da contratto e si manifesta tecnicamente nell'apertura di un ticket all'indirizzo mail assistenza@globalutilities.it

VERIFICA

- ✓ Global Utilities S.r.l. verifica la fondatezza di quanto descritto nel ticket aperto.

ESITO

- ✓ Sarà nostra cura rendere il processo di risoluzione il più breve possibile, comunque entro pochissimi giorni dall'apertura del Ticket, e di comunicarne l'esito all'indirizzo e-mail inserito durante la procedura di sottoscrizione.
- ✓ Se riterremo valido il reclamo, effettueremo tutte le azioni necessarie per risolvere il disservizio e provvederemo all'eventuale riconoscimento dei relativi indennizzi.
- ✓ Se non riterremo valido il reclamo, prontamente provvederemo a fornire al Cliente le relative motivazioni.

Nell'ipotesi che al termine dell'iter descritto, la risposta di Global Utilities S.r.l. non soddisfi il Cliente o qualora quest'ultimo lamenti, in relazione al rapporto contrattuale in essere con Global Utilities S.r.l., la violazione di un suo diritto, prima di agire avanti all'Autorità Giudiziaria, è tenuto ad esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, secondo le modalità stabilite nell'Allegato B (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi) e nell'Allegato C (Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi tramite la piattaforma ConciliaWeb) della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) n. 358/22/CONS e s.m. e integrazioni.

INDENNIZZI

In linea con la normativa nazionale e comunitaria in materia di informazione degli utenti, e in ottemperanza alla delibera 73/11/CONS Global Utilities S.r.l. si impegna a corrispondere, su richiesta del Cliente ed esclusivamente per fatto ad essa imputabile, gli indennizzi previsti nella detta delibera 73/11/CONS in caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione e di risoluzione dei guasti.

RECLAMI	IMPEGNI	INDENNIZZI
Attivazione del servizio	entro 60 gg dalla ricezione del Modulo di Riepilogo (proposta di	7,50€ per ogni giorno di ritardo

	abbonamento)	
Trasloco del servizio	FIBRA 25 GIORNI FIBRA MISTA RAME, GPON 40 gg ADSL RAME fuori rete 50 gg	7,50€ per ogni giorno di ritardo
Sospensione o cessazione del servizio (in assenza di presupposti o del previsto preavviso)		7,50€ per ogni giorno di ritardo
Mancata informativa su ritardo/ impedimento attivazione o trasloco del servizio	Attivazione: entro 60 gg dalla ricezione del Modulo	3€ giorno (max 100 gg)
Disservizio (completa interruzione) imputabile a Global Utilities S.r.l.	di Riepilogo	5€ giorno (max di 10 gg)
Malfunzionamento del servizio (irregolarità o discontinuità) imputabile a Global Utilities S.r.l.	Ritardo nel trasloco dell'utenza: FIBRA FASTWEB 25 gg FIBRA MISTA RAME, ADSL RAME, GPON 40 gg	1,5€ giorno (max 10 gg)
Disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori imputabile a Global Utilities S.r.l.		1,5€ giorno
Portabilità del numero (in Global Utilities S.r.l. o verso altro operatore)	Per i Servizi con tecnologia Fibra in FTTH e FTTN, nonché per i Servizi di linea non attiva (LNA) con successiva portabilità della numerazione telefonica, entro circa 20 (venti) gg lavorativi dall'inoltro della relativa domanda all'operatore di accesso	5€ giorno (max 100€)
Attivazione di servizi non richiesti		2,5€ giorno (max 50€)
Attivazione di profili tariffari non richiesti		1€ giorno (max 25€)
Perdita del numero imputabile a Global Utilities S.r.l.		25€ per ogni anno di utilizzo (max 250€)
Omessa o errata pubblicazione negli elenchi telefonici imputabile a Global Utilities S.r.l.		100€ una tantum
Esito valutazione del Reclamo	Entro 45 gg dalla ricezione della segnalazione	1€ per ogni giorno di ritardo

RECAPITI E PUNTI DI CONTATTO

- Sito internet: www.globalutilities.it
- Mail: info@globalutilities.it
- PEC: info@pec.globalutilities.it
- Numero: +39 02 30565690
- Responsabile protezione dei dati: privacy@globalutilities.it

Global Utilities srl

Piazza della Repubblica, 19 | 20124 | Milano Tel +39 0230565690

Mail: info@globalutilities.it

Codice Fiscale e Partita IVA 11487130962

Reg. Imprese di Milano_REA MI - 2606354

info@pec.globalutilities.it



Global Utilities srl

- Servizio Clienti: disponibile al numero +39 02 30565690; la chiamata è gratuita sia rete Fissa che Mobile dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00. L'assistenza tecnica è disponibile con orario continuato dalle 08:30 alle 18:00.

- **Luana Freschi** Responsabile Amministrativa, finanza e controllo da lunedì a venerdì dalle 08:30 alle 14:30
Recapito fisso +39 0230565690
E-mail amministrazione@globalutilities.it

- **Loriana Blando** Responsabile Commerciale da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00
Recapito fisso +39 0230565690
Recapito mobile +39 3401865641
E-mail commerciale@globalutilities.it

- **Alice Rizzi** Responsabile Back Office da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00
Recapito fisso +39 0230565690
Recapito mobile +39 3792317486
E-mail info@globalutilities.it

- **Gabriele Blando** Consulente commerciale da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00
Recapito fisso +39 0230565690
Recapito mobile +39 3313619650
E-mail gabriele.blando@globalutilities.it

- **Ilaria Agnoletto** Back Office lunedì, mercoledì e giovedì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00; martedì e venerdì dalle 14:00 alle 18:00
Recapito fisso +39 0230565690
Recapito mobile +39 3281697780
E-mail ilaria.agnoletto@globalutilities.it

- **Alessandro Marchesi** Responsabile Tecnico da lunedì a venerdì dalle 8,30 alle 18,00
Recapito fisso +39 0230565690
Recapito mobile +39 3271594090
E-mail assistenza@globalutilities.it

- **Francesco Somenzi** Tecnico da lunedì a venerdì dalle 8,30 alle 18,00
Recapito fisso +39 0230565690
Recapito mobile +39 3271594090
E-mail assistenza@globalutilities.it

OBIETTIVI DI QUALITA'

Global Utilities S.r.l. effettua costantemente verifiche e controlli sulla qualità dei servizi che offerti, determinando dei parametri operativi che consentano la comparazione nel tempo, finalizzata a garantire misurabili miglioramenti nell'erogazione dei servizi forniti e, in generale, nell'esperienza garantita alla clientela.

Global Utilities S.r.l. è impegnata in un lavoro costante di miglioramento dei servizi offerti ai propri clienti.

A tal fine, dando esecuzione a quanto stabilito dalle Delibere dell'AGCom. n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n.

Global Utilities srl

Piazza della Repubblica, 19 | 20124 | Milano Tel +39 0230565690

Mail: info@globalutilities.it

Codice Fiscale e Partita IVA 11487130962

Reg. Imprese di Milano_REA MI - 2606354

info@pec.globalutilities.it



154/12/CONS, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP e n. 79/09/CSP, svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di migliorare le prestazioni dei servizi resi ai propri Clienti, confrontando i dati raccolti con gli obiettivi prefissati.

INDICATORI DI QUALITÀ

Gli indicatori di qualità riguardano principalmente:

- ✓ i servizi di telefonia vocale fissa individuati dalla delibera 254/04/CSP; Global Utilities S.r.l. controlla i tempi di attivazione del servizio, la riparazione dei guasti e i reclami relativi alla fatturazione;
- ✓ i servizi di accesso a Internet da postazione fissa individuati dalle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP; Global Utilities S.r.l. verifica le prestazioni della connessione internet;
- ✓ i servizi telefonici relativi a call center individuati dalla delibera 79/09/CSP; Global Utilities S.r.l. verifica e controlla i tempi di risposta alle richieste dei propri clienti.

Tanto premesso, gli standard di qualità identificati da Global Utilities S.r.l. per il corrente anno sono i seguenti:

Per i servizi di telefonia vocale fissa (Delibera n. 254/04/CSP)

INDICATORE	SERVIZI A CUI SI APPLICA	MISURA	DEFINIZIONE	OBIETTIVO
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	a) Servizio diretto con proprie strutture	Percentile 95% del tempo di fornitura	Il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto nel contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio	Entro 15 giorni solari
		Percentile 99% del tempo di fornitura		Entro 2° giorni solari
		Percentile degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente		
	b) Servizio diretto con struttura di altri operatori	Percentile 95% del tempo di fornitura		95%
Percentile 99% del tempo di fornitura		Entro 45 giorni solari		
Percentuale ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente pattuito		Entro 60 giorni solari		
				99%



TASSO DI MALFUNZIONAMENTO PER LINEA DI ACCESSO*	Servizi diretti e Servizi indiretti in modalità CPS	Tasso di malfunzionamento	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	9%
TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI*	Servizi diretti	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	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione	40 ore 90 ore 90%
TEMPO DI RISPOSTA DEI SERVIZI TRAMITE OPERATORE*	Servizi diretti	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 35 secondi	Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	35 secondi 75%
FATTURE CONTESTATE	Servizi diretti e indiretti	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture	L'obiettivo perseguito è di un valore inferiore al 1%

			emesse nello stesso periodo	
Accuratezza della fatturazione	Servizi diretti e indiretti	Rapporto tra il numero delle 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 emesso nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	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 emesso nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	Obiettivo perseguito è inferiore a 1,25%

* i malfunzionamenti sono solo quelli riscontrati da Global Utilities S.r.l. relativi alla rete di propria competenza

Per i servizi di accesso a Internet da postazione fissa
(Delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP)

INDICATORE	SERVIZI A CUI SI APPLICA	MISURA	DEFINIZIONE	OBIETTIVO
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	Servizio di accesso a Internet a banda larga indipendentemente e dalla tecnologia utilizzata	Percentile 95% del tempo di fornitura Percentile 99% del tempo di fornitura Percentile degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente	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 il servizio.	Entro 40 giorni solari Entro 60 giorni solari 98%



		previsto		
TASSO DI MALFUNZIONAMENTO *	Servizi di accesso Internet a banda larga (in Unbundling o tramite strutture proprie o wholesale)	Tasso, rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso a banda larga rilevate su base mensile	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 a banda larga, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo	9%
TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI*	Servizi di accesso Internet a banda larga (in Unbundling o tramite strutture proprie o wholesale)	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	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la riparazione del malfunzionamento	40 ore 90 ore 90%
TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTE DELL'OPERATORE	Servizi di accesso Internet a banda larga e a banda stretta	Secondi	1) 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	8 secondi



		Secondi	<p>l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano</p> <p>2) Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto</p> <p>3) tempo totale di risposta dell'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 l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.</p>	<p>13 secondi</p> <p>80%</p>
ADDEBITI CONTESTATI	Servizi di accesso Internet a banda larga e a banda stretta	Valore percentuale	La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta	

			dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,8%
--	--	--	---	------

- Tempi di attivazione del servizio: Global Utilities S.r.l. si pone l'obiettivo di attivare il servizio entro 20 giorni dall'ordine.

Indicatori di qualità per i servizi di call center
(Delibera n. 79/09/CSP)

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	Secondi	6
Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	Secondi	10
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	99
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	75