

## CARTA DEI SERVIZI TD

Di

TELECOMUNICAZIONI E DATI S.A.S. di Traverso Daniela & C.

Strada Frugarolo, 12 – 15122 Spinetta Marengo (AL)

Tel. 0131.251263 – E-mail: [info@telecomtd.it](mailto:info@telecomtd.it) – Sito: [www.telecomtd.it](http://www.telecomtd.it)

Cod. Fisc./P.IVA 02648030068 – REA AL/300601 – ROC n. 37834

Versione: 1.0

Data di decorrenza: 01/01/2025

### 1. PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

#### 1.1 Finalità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi (di seguito anche “Carta”) descrive:

- i principi cui si ispira TELECOMUNICAZIONI E DATI S.A.S. di Traverso Daniela & C. (di seguito “TelecomTD”);
- gli impegni di qualità assunti nella fornitura dei servizi di comunicazione elettronica su rete fissa e su tecnologie equivalenti;
- i diritti e le modalità di tutela riconosciuti ai Clienti;
- le procedure di assistenza, reclamo, conciliazione e indennizzo.

La Carta integra e non sostituisce le Condizioni Generali di Contratto e la restante documentazione contrattuale sottoscritta dal Cliente.

#### 1.2 Riferimenti normativi

La Carta è predisposta in conformità alla normativa vigente, tra cui in particolare:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 in materia di “principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- la Delibera AGCOM n. 179/03/CSP, direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;
- la Delibera AGCOM n. 156/23/CONS, “Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa”;
- il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche) e la piattaforma ConciliaWeb;
- il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Delibera AGCOM n. 347/18/CONS e s.m.i.);
- il Codice delle comunicazioni elettroniche (D.Lgs. 259/2003 e s.m.i.);
- il Regolamento (UE) 2015/2120 (“Open Internet”) in materia di neutralità della rete e diritti degli utenti finali di accesso a Internet.

#### 1.3 Ambito di applicazione e destinatari

La Carta si applica ai servizi di comunicazione elettronica su rete fissa e relative tecnologie (tra cui FTTH, FTTC, FWA, xDSL, VoIP) offerti da TelecomTD alla clientela business (imprese, professionisti, enti e organizzazioni) in qualità di utente finale dei servizi stessi.

Le disposizioni della Carta si applicano:

- a tutti i Clienti che utilizzano i servizi di TelecomTD in base ad un valido Contratto;
- a chi richiede l’attivazione di tali servizi.

#### 1.4 Aggiornamento e pubblicazione

TelecomTD:

- aggiorna periodicamente la Carta per recepire le novità normative, i cambiamenti tecnologici e organizzativi;
- rende disponibile la versione vigente della Carta:
  - sul sito web [www.telecomtd.it](http://www.telecomtd.it) (sezione “Carta dei Servizi” e “Trasparenza tecnica”);
  - su richiesta, in copia elettronica o cartacea;
- comunica ai Clienti le modifiche alla Carta con preavviso minimo di 30 giorni rispetto alla data di applicazione, tramite i canali informativi aziendali (sito web, comunicazioni in fattura, e-mail, PEC, altri mezzi idonei).

### 2. TELECOMTD E I SERVIZI OFFERTI

#### 2.1 L’operatore

TelecomTD è un operatore di comunicazioni elettroniche che:

- offre servizi di accesso a Internet da postazione fissa e servizi di fonia vocale su rete fissa/VoIP;
- è iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) con il numero 37834;
- opera ai sensi delle autorizzazioni generali previste dal Codice delle comunicazioni elettroniche per la fornitura di reti e servizi di comunicazioni elettroniche.

TelecomTD si approvvigiona, per l’accesso alla rete, anche tramite operatori wholesale terzi (es. Retelit, Wic, Open Fiber, FiberCop ed altri operatori di rete), mantenendo comunque, nei limiti di legge e del Contratto, il ruolo di unico punto di riferimento commerciale per il Cliente.

#### 2.2 Tipologia di servizi

TelecomTD fornisce principalmente:

1. Servizi di accesso a Internet da postazione fissa, basati su tecnologie tra cui:
  - FTTH/FTTC su reti di partner wholesale;
  - FWA (Fixed Wireless Access) dove tecnicamente disponibile;
  - altre tecnologie di accesso a banda larga o ultralarga eventualmente rese disponibili.
2. Servizi di telefonia vocale fissa, anche in tecnologia VoIP, inclusi:
  - linee singole e linee multiple;
  - numerazioni geografiche e servizi di portabilità del numero;
  - servizi accessori (es. deviazione di chiamata, segreteria, numerazioni aggiuntive).
3. Servizi accessori e a valore aggiunto, quali a titolo esemplificativo:

TELECOMUNICAZIONI E DATI S.A.S. di Traverso Daniela & C.

Strada Frugarolo, 12 - 15122 Spinetta M.go (AL) Tel. 0131.251263 e-mail: [info@telecomtd.it](mailto:info@telecomtd.it) - [www.telecomtd.it](http://www.telecomtd.it)

Cod.Fisc./P.IVA 02648030068 - REA AL/300601 - NR. ROC. 37834

- servizi di sicurezza (firewall gestiti, filtri, etc.);
- servizi di centralino virtuale e soluzioni UC (Unified Communication);
- servizi di housing/hosting e connettività dedicata (ove pattuiti);
- fornitura in locazione o comodato d'uso di apparati CPE (router, ONT, ATA, etc.).

I dettagli tecnici, economici e contrattuali di ciascun servizio e offerta sono riportati:

- nel Contratto e nei suoi allegati;

## 2.2.1 Chiamate di emergenza (112 e altri numeri) e limitazioni del servizio voce/VoIP

### Chiamate di emergenza (112 NUE e altri numeri di emergenza)

Per i servizi di fonia fissa/VoIP basati su numerazione, TelecomTD consente l'effettuazione delle chiamate verso i numeri di emergenza previsti in Italia (incluso il **112 Numero Unico Europeo – NUE**), secondo la disponibilità tecnica del servizio e della rete utilizzata.

### Dipendenza da alimentazione elettrica e connettività

Il servizio voce in tecnologia VoIP **richiede** il funzionamento degli apparati presso la sede del Cliente (es. modem/router/ONT/ATA/telefono IP) e, ove applicabile, della connettività dati. In caso di **mancanza di alimentazione elettrica**, guasti agli apparati, guasti o indisponibilità della connettività o della rete di accesso, il servizio voce/VoIP (incluse le chiamate di emergenza) **potrebbe non essere disponibile**. Il Cliente è invitato a dotarsi di **soluzioni alternative** per le comunicazioni di emergenza (es. rete mobile) e/o di sistemi di continuità (UPS) se necessari per le proprie esigenze operative.

### Localizzazione del chiamante

In caso di chiamate di emergenza, la localizzazione del chiamante e/o l'indirizzo associato alla numerazione possono dipendere dalle informazioni disponibili nei sistemi di rete e **potrebbero non essere aggiornati o accurati** in tutte le condizioni d'uso, in particolare in caso di utilizzo del servizio in modalità "nomadica" (apparati/spostamenti tra sedi) o in presenza di configurazioni specifiche del Cliente. La normativa tecnica richiede che la localizzazione del chiamante sia resa disponibile secondo fattibilità tecnica e con livelli di accuratezza adeguati alle operazioni di emergenza.

Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente a TelecomTD eventuali variazioni rilevanti della sede/indirizzo di installazione del servizio quando tali informazioni siano richieste o utilizzate per finalità di reperibilità/localizzazione.

### Informazioni aggiuntive e limitazioni

TelecomTD fornisce, su richiesta, informazioni operative sulle condizioni tecniche del servizio voce/VoIP e sulle eventuali limitazioni legate a tecnologia/impianto/apparati, coerentemente con la presente Carta e con la documentazione contrattuale.

## 2.3 Ambito territoriale

I servizi sono erogati nelle aree del territorio nazionale in cui:

- è presente l'infrastruttura aziendale o dei partner wholesale utilizzati da TelecomTD;
- è tecnicamente possibile attivare e mantenere il servizio con livelli di qualità conformi alla normativa e agli standard di questa Carta.

## 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione dei servizi, TelecomTD si ispira ai seguenti principi generali, in linea con la normativa di settore e con la direttiva generale AGCOM in materia di qualità e carte dei servizi.

### 3.1 Eguaglianza e non discriminazione

TelecomTD garantisce parità di trattamento tra i Clienti che si trovano in condizioni tecniche e commerciali analoghe, senza discriminazioni arbitrarie basate su:

- razza, sesso, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali o sociali;
- ubicazione geografica, se non nei limiti oggettivi legati alle infrastrutture di rete.

Eventuali differenziazioni nelle condizioni economiche o tecniche sono basate su criteri oggettivi, trasparenti e non discriminatori (es. tecnologia disponibile, volume di traffico, livello di servizio).

### 3.2 Continuità del servizio

TelecomTD si impegna a fornire i servizi in modo continuativo e regolare, ad eccezione di:

- cause di forza maggiore o eventi non imputabili a TelecomTD (es. guasti alla rete degli operatori wholesale, interruzioni dell'alimentazione elettrica, eventi naturali, ordini dell'autorità);
- interventi programmati di manutenzione o potenziamento di rete e sistemi.

In caso di interruzioni o degradamenti programmati del servizio, TelecomTD, ove possibile:

- informa i Clienti con congruo preavviso, tramite il sito internet, e-mail o altri canali idonei;
- adotta tutte le misure ragionevoli per ridurre la durata del disservizio.

### 3.3 Efficienza ed efficacia

TelecomTD persegue il miglioramento continuo della qualità dei servizi:

- investendo in tecnologie, infrastrutture e procedure aggiornate;
- monitorando i principali indicatori di qualità (KPI) previsti dalla regolamentazione AGCOM;
- definendo e pubblicando obiettivi annuali di qualità e confrontandoli con i risultati effettivamente conseguiti.

### 3.4 Partecipazione e ascolto del Cliente

TelecomTD favorisce la partecipazione attiva dei Clienti al miglioramento dei servizi, garantendo:

- facilità di contatto con il Servizio Clienti;
- possibilità di presentare reclami, segnalazioni, suggerimenti;
- riscontro alle richieste entro i termini indicati nella presente Carta.

### 3.5 Trasparenza, chiarezza e correttezza

TelecomTD:

- presenta le condizioni economiche e contrattuali in modo chiaro, completo e comprensibile;
- indica, per ciascun servizio, le prestazioni minime garantite, gli eventuali limiti tecnici e di traffico, la durata contrattuale minima, i termini di recesso e le eventuali spese;
- comunica le modifiche contrattuali nel rispetto della normativa, evidenziando il diritto del Cliente di recedere senza penali ove previsto.

### 3.6 Tutela della privacy e dei dati personali

TelecomTD tratta i dati personali nel rispetto del:

- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR);
- D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018;
- provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Informative complete sul trattamento dei dati sono fornite in apposita documentazione separata, allegata al Contratto e pubblicata sul sito.

### 3.7 Sicurezza, uso corretto della rete e tutela dei minori

TelecomTD adotta misure tecniche e organizzative idonee a:

- proteggere la rete e i sistemi da accessi non autorizzati, malware e attacchi informatici;
- ridurre il rischio che i servizi siano utilizzati per attività illecite o contrarie all'ordine pubblico;
- mettere a disposizione, ove previsto, strumenti di blocco o filtro di contenuti e servizi a tutela dei minori.

## 4. RAPPORTI CON I CLIENTI E CONDIZIONI DI EROGAZIONE

### 4.1 Informazioni ai Clienti

TelecomTD rende disponibili al Cliente, prima della conclusione del Contratto e durante tutto il rapporto:

- le condizioni generali e particolari di fornitura del servizio;
- le condizioni economiche (canoni, contributi, eventuali costi di attivazione, recesso, apparati);
- le caratteristiche tecniche principali, incluse:
  - velocità minima, massima e normalmente disponibile per i servizi di accesso a Internet, ove richiesto dalla normativa;
  - eventuali limitazioni tecniche o di utilizzo;
- le modalità di contatto del Servizio Clienti e di presentazione dei reclami.

Tali informazioni sono rese disponibili:

- nella documentazione contrattuale consegnata al Cliente;
- tramite il Servizio Clienti telefonico e canali digitali (e-mail, PEC).

### 4.2 Adesione ai servizi e conclusione del contratto

L'adesione ai servizi avviene mediante:

- sottoscrizione del Contratto di fornitura dei servizi di connettività e telecomunicazione IT/ICT di TelecomTD;
- eventuale accettazione di offerte commerciali personalizzate.

Il Contratto si considera perfezionato alla data di:

- sottoscrizione per accettazione da parte del Cliente; e
- accettazione da parte di TelecomTD, anche mediante avvio delle attività di attivazione del servizio.

Per i contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, TelecomTD rispetta la normativa in materia di trasparenza contrattuale e informativa precontrattuale applicabile agli utenti finali di servizi di comunicazione elettronica.

### 4.3 Durata, rinnovo e recesso

La durata dei contratti, le modalità di rinnovo e i termini di recesso sono indicati:

- nelle Condizioni Generali di Contratto;
- nelle condizioni economiche dell'offerta sottoscritta.

In generale:

- i contratti possono essere a tempo indeterminato o a tempo determinato con eventuale periodo minimo di vincolo;
- il Cliente può recedere nel rispetto dei termini di preavviso indicati in contratto, mediante comunicazione scritta (es. raccomandata A/R, PEC);
- in caso di recesso anticipato rispetto al periodo minimo, potranno essere applicati solo i costi ammessi dalla normativa (es. costi giustificati e proporzionati per disattivazione/trasloco, rate residua di apparati, etc.).

### 4.4 Fatturazione e pagamenti

TelecomTD emette fatture con periodicità indicata nel Contratto (di norma mensile o bimestrale), specificando:

- intestazione e dati identificativi del Cliente;
- data di attivazione del servizio e codice di migrazione/trasferimento, ove applicabile;
- piano tariffario e eventuali promozioni/opzioni attive;
- importi relativi a:
  - canoni ricorrenti;
  - contributi una tantum;
  - traffico voce e altri servizi a consumo;
  - eventuali servizi a sovrapprezzo, distinti;
- totale da pagare, modalità e data di scadenza;
- stato dei pagamenti precedenti e eventuali importi scaduti.

Il Cliente si impegna a effettuare il pagamento entro il termine di scadenza con le modalità indicate (es. addebito diretto SEPA, bonifico, altri metodi eventualmente previsti).

In caso di contestazione di addebiti:

- il Cliente può presentare reclamo secondo le modalità indicate al punto 6;
- la parte di fattura contestata può essere sospesa nei limiti previsti dal Contratto, fermo restando l'obbligo di pagare la parte non contestata.

### 4.5 Sospensione, limitazione e cessazione del servizio

Fermo restando il diritto agli indennizzi ove previsto, TelecomTD può sospendere, limitare o cessare il servizio, in tutto o in parte, nei casi previsti dal Contratto e dalla legge, tra cui:

- mancato o ritardato pagamento di fatture, nonostante solleciti e preavvisi;
- uso illecito o non conforme del servizio;
- violazione grave delle condizioni contrattuali;
- richieste dell'Autorità giudiziaria o amministrativa;
- impossibilità tecnica sopravvenuta non imputabile a TelecomTD.

La sospensione avviene, ove possibile, con preavviso al Cliente, tramite i canali di contatto disponibili. In caso di sospensione o cessazione ingiustificata senza i presupposti richiesti, il Cliente ha diritto agli indennizzi indicati al punto 7 e/o a quelli previsti dal Regolamento AGCOM sugli indennizzi.

## 5. QUALITÀ DEI SERVIZI E LIVELLO DI SERVIZIO (KPI)

### 5.1 Indicatori di qualità

In conformità al Regolamento AGCOM in materia di qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa, TelecomTD misura e monitora i principali indicatori di qualità (KPI), tra cui:

1. Reclami sugli addebiti (rapporto tra fatture contestate e totale fatture);
2. Accuratezza della fatturazione;
3. Tempo di attivazione del servizio;
4. Tasso di malfunzionamento;
5. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
6. Probabilità di fallimento della chiamata (per servizi voce);
7. Tempo di instaurazione della chiamata (per servizi voce);
8. Velocità di trasmissione dati (download/upload);
9. Ritardo di trasmissione (latenza);
10. Tasso di perdita dei pacchetti.

Gli indicatori sono determinati secondo le metodologie previste dalle linee guida AGCOM e dal progetto MisuraInternet ove applicabile.

### 5.2 Obiettivi di qualità

TelecomTD definisce obiettivi annuali per ciascun indicatore, che sono riportati in apposito Allegato "Obiettivi di qualità" alla presente Carta

A titolo esemplificativo, per i servizi di accesso a Internet e fonia fissa, TelecomTD si prefigge, salvo diverse specifiche negli SLA contrattuali, i seguenti obiettivi generali:

Indicatore	Descrizione	Obiettivo indicativo*
Tempo di attivazione del servizio	Tempo medio tra conclusione del contratto e attivazione	≤ 30 giorni solari, salvo limitazioni tecniche o ritardi imputabili a terzi/Cliente
Tempo di riparazione dei guasti	Percentuale di guasti risolti entro il termine indicato	≥ 90% entro 2 giorni lavorativi; ≥ 95% entro 3 giorni lavorativi
Tasso di malfunzionamento	Numero di segnalazioni di guasto per linea/anno	≤ 5% delle linee attive/anno
Tempo di risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di risposta formale	≤ 45 giorni dalla ricezione
Velocità normalmente disponibile (Internet)	Valore di velocità per la maggior parte del tempo	indicata nelle condizioni tecniche di ciascuna offerta

\* I valori esatti e aggiornati per anno e per singola offerta sono riportati nell'Allegato "Obiettivi di qualità".

### 5.3 Misurazione, pubblicazione dei risultati e trasparenza tecnica

TelecomTD:

- misura con periodicità almeno annuale i KPI di qualità previsti dalla normativa;
- invia all'AGCOM, ove richiesto, i resoconti semestrali/annuali sui risultati raggiunti;
- pubblica sul proprio sito:
  - gli obiettivi di qualità per l'anno in corso;
  - i risultati effettivi conseguiti;
  - le informazioni tecniche di base per ciascuna offerta (velocità minima, massima e normalmente disponibile, condizioni di utilizzo, ecc.).

### 5.4 Gestione dei guasti

Il Cliente può segnalare guasti e malfunzionamenti tramite:

- telefono al Servizio Clienti;
- e-mail/PEC agli indirizzi indicati;
- altri canali eventualmente attivati.

Per ciascuna segnalazione, TelecomTD:

- attribuisce un numero di ticket o riferimento;
- comunica, ove possibile, una stima dei tempi di ripristino;
- aggiorna il Cliente in caso di problemi complessi che richiedano tempi più lunghi, anche per interventi da parte di operatori di rete terzi.

## 6. ASSISTENZA CLIENTI, RECLAMI E CONTROVERSI

### 6.1 Servizio Clienti

TelecomTD mette a disposizione dei Clienti i seguenti canali di contatto:

- Telefono: 0131.251263 – orari: lun-ven 9:00–12:30 / 14:30–17:30;
- Numero Verde: 800.698.998
- E-mail: [info@telecomtd.it](mailto:info@telecomtd.it); [assistenza@telecomtd.it](mailto:assistenza@telecomtd.it)
- PEC: [telecomtd.sas@pec.telecomtd.it](mailto:telecomtd.sas@pec.telecomtd.it)
- Sito web: [www.telecomtd.it](http://www.telecomtd.it) – sezione "Contatti".

## 6.2 Reclami e segnalazioni

Per reclamo si intende qualsiasi contestazione formale inoltrata dal Cliente riguardante:

- qualità o funzionamento dei servizi;
- addebiti in fattura;
- sospensioni o cessazioni del servizio;
- mancato rispetto di obblighi contrattuali o della presente Carta.

Il reclamo può essere presentato:

- tramite telefono (con eventuale successivo invio scritto, ove necessario);
- tramite e-mail o PEC;
- tramite lettera raccomandata A/R;
- mediante eventuali form online sul sito.

Nel reclamo il Cliente è tenuto a indicare:

- dati identificativi (ragione sociale, p.iva, recapiti);
- servizio interessato;
- descrizione del problema;
- eventuali documenti a supporto (es. copia fatture contestate).

TelecomTD si impegna a:

- prendere in carico il reclamo;
- fornire risposta motivata entro il termine massimo di 45 giorni dalla ricezione, salvo casi eccezionali adeguatamente comunicati al Cliente.

Il mancato riscontro entro i termini può dare luogo agli indennizzi previsti dalla Delibera 347/18/CONS e/o dalla presente Carta.

## 6.3 Conciliazione e definizione delle controversie

Qualora il Cliente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non riceva risposta nei termini previsti, prima di adire l'Autorità giudiziaria, è tenuto – ove previsto dalla legge – ad esperire un tentativo obbligatorio di conciliazione presso:

- il Co.Re.Com territorialmente competente; oppure
- altro organismo ADR accreditato, tramite la piattaforma telematica ConcliaWeb dell'AGCOM (conciliaweb.agcom.it).

La procedura è disciplinata dal Regolamento AGCOM di cui alla Delibera 203/18/CONS (e successive modifiche).

In caso di mancato accordo in sede di conciliazione, il Cliente può chiedere:

- la definizione amministrativa della controversia da parte dell'AGCOM o del Co.Re.Com competente;
- oppure rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria.

## 7. INDENNIZZI E RIMBORSI

### 7.1 Principi generali

Gli indennizzi hanno la funzione di compensare il Cliente per:

- ritardi, disservizi o inadempimenti imputabili a TelecomTD;
- sospensioni o cessazioni illegittime del servizio;
- altri eventi specificamente disciplinati dalla normativa e dalla presente Carta.

TelecomTD applica, in ogni caso:

- almeno gli indennizzi previsti dal Regolamento AGCOM in materia di indennizzi nella definizione delle controversie (Delibera 347/18/CONS e s.m.i.);
- eventuali indennizzi contrattuali più favorevoli per il Cliente, ove previsti.

Gli indennizzi:

- non pregiudicano il diritto del Cliente al risarcimento dell'ulteriore danno eventualmente provato;
- non sono dovuti quando il disservizio sia imputabile a:
  - forza maggiore;
  - fatto del Cliente;
  - responsabilità esclusiva di terzi non sotto il controllo di TelecomTD (es. condotte di altri operatori di rete), nei limiti consentiti dalla normativa.

### 7.2 Tipologie principali di indennizzo

In coerenza con la Delibera 347/18/CONS e salvo diversa previsioni più favorevoli, TelecomTD assume i seguenti importi base

1. Ritardo nell'attivazione del servizio / trasloco dell'utenza
  - Servizio principale (non accessorio): € 7,50 per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio;
  - Servizio accessorio: € 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a max € 300 per singolo servizio;
  - Servizi gratuiti: € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino a max € 100 per singolo servizio.
2. Sospensione o cessazione del servizio senza presupposti o senza preavviso laddove previsto
  - Servizio principale: € 7,50 per ogni giorno di sospensione;
  - Servizio accessorio: € 2,50 per ogni giorno di sospensione, fino a max € 300 per servizio;
  - Servizi gratuiti: € 1,00 per ogni giorno di sospensione, fino a max € 100 per servizio.
3. Malfunzionamento del servizio
  - Interruzione completa del servizio per motivi tecnici imputabili a TelecomTD: € 6,00 per ogni giorno di interruzione per ciascun servizio principale;
  - Irregolare o discontinua erogazione del servizio, o mancato rispetto degli standard qualitativi della Carta: € 3,00 per ogni giorno di malfunzionamento per ciascun servizio principale;
  - Servizi accessori: € 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento, fino a max € 300 per servizio;
  - Servizi gratuiti: € 1,00 per ogni giorno di malfunzionamento, fino a max € 100 per servizio.
4. Ritardo nella portabilità del numero
  - € 5,00 per ogni giorno di ritardo.
5. Attivazione di servizi non richiesti
  - Servizi principali: € 5,00 per ogni giorno di attivazione non richiesta;

- Servizi accessori/profilo tariffari non richiesti: € 2,50 per ogni giorno di attivazione.
- 6. Perdita del numero telefonico per responsabilità dell'operatore
  - € 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo del numero, fino a un massimo di € 1.500,00.
- 7. Mancata o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici
  - € 200,00 per ogni anno di disservizio.
- 8. Mancata o ritardata risposta al reclamo
  - In caso di mancata risposta entro i termini previsti dalla Carta (45 giorni), € 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di € 300,00.

### 7.3 Modalità di erogazione degli indennizzi

Gli indennizzi:

- sono riconosciuti automaticamente nei casi in cui ciò sia imposto dalla normativa;
- negli altri casi, sono riconosciuti su richiesta del Cliente, successiva alla segnalazione del disservizio, presentata entro i termini di legge;
- sono normalmente erogati mediante:
  - accredito in fattura; oppure
  - bonifico bancario, in caso di cessazione del rapporto o di impossibilità tecnica ad effettuare il riaccordo in fattura.

## 8. TUTELA DEI DATI PERSONALI, ELENCHI E FATTURAZIONE DETTAGLIATA

### 8.1 Trattamento dei dati personali

TelecomTD, in qualità di titolare del trattamento, fornisce al Cliente apposita informativa privacy che illustra:

- finalità e base giuridica del trattamento;
- categorie di dati trattati;
- modalità di trattamento;
- periodo di conservazione;
- diritti dell'interessato (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, portabilità);
- recapiti del titolare ed eventuale DPO.

### 8.2 Elenchi telefonici

Per i servizi di telefonia, TelecomTD:

- informa il Cliente sulla possibilità di essere inserito o meno negli elenchi telefonici pubblici;
- richiede il consenso specifico per l'inserimento e per eventuali ulteriori utilizzi dei dati (es. elenchi categorizzati);
- consente al Cliente di richiedere rettifica o cancellazione dei dati presenti negli elenchi.

### 8.3 Fatturazione dettagliata

Su richiesta del Cliente, nei limiti consentiti dalla normativa privacy, TelecomTD può fornire fatturazione dettagliata che riporti, in modo selettivo, il traffico effettuato, nel rispetto delle disposizioni del Garante Privacy e dell'AGCOM.

## 9. GESTIONE DEL TRAFFICO, NEUTRALITA' DELLA RETE E USO CORRETTO DEI SERVIZI

### 9.1 Neutralità della rete e gestione del traffico

TelecomTD, nel fornire servizi di accesso a Internet, opera nel rispetto del Regolamento (UE) 2015/2120 (Open Internet), assicurando che:

- il traffico Internet sia trattato in modo non discriminatorio, senza blocchi o rallentamenti arbitrari in base a contenuti, applicazioni o servizi;
- eventuali misure di gestione del traffico siano:
  - trasparenti, proporzionate, non discriminatorie;
  - motivate da esigenze tecniche (es. congestione temporanea, sicurezza, integrità della rete) o da obblighi di legge;
  - limitate al tempo strettamente necessario.

Eventuali servizi "specializzati" ottimizzati per specifiche applicazioni sono resi nel rispetto delle condizioni previste dalla normativa e non devono pregiudicare la qualità del normale servizio di accesso a Internet per gli altri utenti.

### 9.2 Uso corretto dei servizi

Il Cliente è tenuto a utilizzare i servizi:

- nel rispetto della legge, del Contratto e della presente Carta;
- evitando condotte che possano:
  - compromettere la sicurezza o l'integrità della rete;
  - arrecare pregiudizio ad altri utenti;
  - costituire illecito civile o penale (es. frodi, accessi abusivi, diffusione di contenuti illeciti).

TelecomTD può adottare le misure necessarie, nei limiti di legge, per prevenire o interrompere tali abusi, anche su richiesta delle Autorità competenti.

## 10. ENTRATA IN VIGORE E VALIDITA'

La presente Carta dei Servizi:

- entra in vigore alla data indicata in copertina;
- resta valida sino alla sua sostituzione con una versione aggiornata;
- è parte integrante della documentazione contrattuale di TelecomTD.

**ALLEGATO A "OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI"**  
 (ai sensi della Carta dei Servizi di TELECOMUNICAZIONI E DATI S.A.S. di Traverso Daniela & C.)

**Anno di riferimento:** 2025

**1. Premessa**

Il presente Allegato riporta gli obiettivi annuali di qualità che TELECOMUNICAZIONI E DATI S.A.S. di Traverso Daniela & C. ("TelecomTD") si impegna a perseguire per i principali indicatori di qualità (KPI) dei servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa, in coerenza con quanto previsto dalla normativa di settore e dalla Carta dei Servizi.

Per ciascun indicatore vengono indicati:

- denominazione dell'indicatore;
- definizione sintetica;
- unità di misura;
- metodo di rilevazione (semplificato);
- obiettivo per l'anno di riferimento.

I risultati effettivamente conseguiti saranno pubblicati sul sito aziendale e potranno essere resi disponibili all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), ove richiesto.

**2. Indicatori di qualità – Accesso a Internet e fonia da postazione fissa**

**Reclami sugli addebiti (accuratezza della fatturazione)**

N.	INDICATORE	DEFINIZIONE	UNITÀ DI MISURA	METODO DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO
1	Reclami sugli addebiti	Rapporto percentuale tra il numero di reclami relativi alla fatturazione ricevuti in un anno e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.	% reclami / totale fatture	Conteggio annuale dei reclami ricevuti per fatturazione su tutti i canali ufficiali / n. totale fatture emesse	≤ 2,0 %

**Tempo di attivazione del servizio**

N.	INDICATORE	DEFINIZIONE	UNITÀ DI MISURA	METODO DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO
2	Tempo di attivazione del servizio	Intervallo di tempo che intercorre tra la data di perfezionamento del contratto (o di disponibilità tecnica della linea) e la data di effettiva attivazione del servizio principale (Internet / fonia).	Giorni solari (valore medio)	Media dei tempi di attivazione per tutte le richieste completate nell'anno, calcolata su base per-servizio. Salvo impedimenti tecnici non imputabili a TelecomTD	≤ 30 giorni solari (media annua)

**Tasso di malfunzionamento**

N.	INDICATORE	DEFINIZIONE	UNITÀ DI MISURA	METODO DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO
3	Tasso di malfunzionamento	Rapporto percentuale tra il numero di segnalazioni di guasto/malfunzionamento riconosciute come effettive e il numero medio di linee/servizi attivi nel periodo.	% linee con almeno un guasto/anno	Conteggio dei guasti registrati nei sistemi di trouble-ticketing / numero medio di linee attive nell'anno. Salvo impedimenti tecnici non imputabili a TelecomTD	≤ 5 %

**Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

N.	INDICATORE	DEFINIZIONE	UNITÀ DI MISURA	METODO DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO
4	Tempo di riparazione dei guasti	Intervallo di tempo che intercorre tra la registrazione della segnalazione di guasto da parte del Cliente e il ripristino del corretto funzionamento del servizio.	% di guasti riparati entro una certa soglia	Analisi dei ticket di guasto chiusi nell'anno e calcolo delle percentuali rispetto alle soglie temporali definite. Salvo impedimenti tecnici non imputabili a TelecomTD	≥ 90 % dei guasti risolti entro 2 giorni lavorativi; ≥ 95 % entro 3 giorni lavorativi

**Probabilità di fallimento della chiamata (servizi voce)**

N.	INDICATORE	DEFINIZIONE	UNITÀ DI MISURA	METODO DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO
5	Probabilità di fallimento della chiamata	Rapporto percentuale tra il numero di tentativi di chiamata non andati a buon fine per cause di rete e il numero totale di tentativi di chiamata.	% chiamate fallite / totali	Rilevazione automatica su sistemi di rete/centrali di segnalazione chiamate (CDRs, log di piattaforma VoIP). Salvo impedimenti tecnici non imputabili a TelecomTD	≤ 1,5 %

**Tempo di instaurazione della chiamata (servizi voce)**

N.	INDICATORE	DEFINIZIONE	UNITÀ DI MISURA	METODO DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO
6	Tempo di instaurazione della chiamata	Intervallo di tempo tra il termine della selezione del numero da parte dell'utente chiamante e la ricezione del tono di risposta (o di occupato).	Millisecondi (ms) / s	Misurazioni campione su traffico voce tramite strumenti di monitoraggio di rete e sistemi di test periodici. Salvo impedimenti tecnici non imputabili a TelecomTD	≤ 3 secondi (valore medio)

**Velocità di trasmissione dati (download/upload)**

N.	INDICATORE	DEFINIZIONE	UNITÀ DI MISURA	METODO DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO
7	Velocità di trasmissione dati	Velocità effettiva di trasmissione dati in download e upload rilevata su un profilo di accesso a Internet, rispetto ai valori nominali dell'offerta.	Mbit/s (valore medio e minimo)	Misurazioni periodiche mediante strumenti di monitoraggio di rete e/o tool certificati, anche in collaborazione con l'utente (es. MisuralInternet). Salvo impedimenti tecnici non imputabili a TelecomTD	Per ciascuna offerta: velocità normalmente disponibile e minima non inferiori ai valori indicati nelle schede tecniche dell'offerta.

**Ritardo di trasmissione (latenza)**

N.	INDICATORE	DEFINIZIONE	UNITÀ DI MISURA	METODO DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO
8	Ritardo di trasmissione (latenza)	Tempo che un pacchetto IP impiega per andare dall'utente ai nodi di misura di riferimento e tornare (round-trip time).	Millisecondi (ms)	Misurazioni periodiche con strumenti automatici di rete (es. ping, sonde di monitoraggio) su campioni rappresentativi. Salvo impedimenti tecnici non imputabili a TelecomTD	Per linee a banda larga/ultralarga: latenza media ≤ 40 ms su rete nazionale

**Tasso di perdita dei pacchetti**

N.	INDICATORE	DEFINIZIONE	UNITÀ DI MISURA	METODO DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO
9	Tasso di perdita dei pacchetti	Percentuale di pacchetti IP smarriti rispetto al totale dei pacchetti trasmessi, su specifici percorsi di rete.	% pacchetti persi	Misurazioni periodiche con strumenti automatici di monitoraggio di rete su campioni rappresentativi. Salvo impedimenti tecnici non imputabili a TelecomTD	≤ 0,1 % (media su percorsi misurati)

**Tempo di risposta ai reclami scritti**

N.	INDICATORE	DEFINIZIONE	UNITÀ DI MISURA	METODO DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO
10	Tempo di risposta ai reclami scritti	Intervallo di tempo che intercorre tra la data di ricezione del reclamo scritto (e-mail, PEC, raccomandata, form online) e la data della risposta motivata al Cliente.	Giorni solari / % reclami chiusi nei termini	Rilevazione tramite sistemi di gestione ticket e registri reclami, con verifica per ciascuna istanza	100 % dei reclami scritti con risposta entro 45 giorni

### 3. Modalità di revisione e pubblicazione degli obiettivi

- Gli obiettivi di qualità indicati nel presente Allegato sono definiti su base annuale.
- TelecomTD può aggiornare gli obiettivi:
  - in occasione dell'inizio di ogni anno solare;
  - in caso di modifiche normative o di significativi cambiamenti tecnologici/organizzativi.

Le eventuali modifiche:

- saranno approvate internamente da TelecomTD;
- saranno recepite nella versione aggiornata del presente Allegato;
- saranno pubblicate sul sito [www.telecomtd.it](http://www.telecomtd.it) nella sezione dedicata alla Carta dei Servizi

---

Luogo e data: Alessandria, 01 gennaio 2025

TELECOMUNICAZIONI E DATI S.A.S. di Traverso Daniela & C.

---