

CARTA SERVIZI

1 - PREMESSA

Noverca Italia S.r.l. (di seguito "Noverca") con sede in Roma, via della Valle del Fontanili, 29 - 00168 - Partita IVA n. 10001591006, è una società autorizzata ai sensi dell'art. 25 del D. Lgs. 259/2003 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) ad offrire servizi di comunicazione mobile e personale (voce, video e dati) ai propri Clienti (di seguito il "Servizio Mobile"). Noverca intende offrire servizi di comunicazione mobile di qualità, innovativi e tecnologicamente avanzati.

Per ricevere maggiori informazioni su Noverca è a disposizione dei Clienti il sito ufficiale della società www.noverca.it.

La presente Carta dei Servizi definisce:

- 1) i principi fondamentali ai quali Noverca si ispira nell'offerta del proprio Servizio Mobile;
- 2) la descrizione del Servizio Mobile;
- 3) gli standard di qualità del Servizio Mobile offerto;
- 4) la tutela che i Clienti possono ottenere nei casi in cui Noverca non rispetti i principi ed i livelli di qualità predefiniti.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base alle delibere n. 179/03/CSP e n. 104/05/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) in materia di qualità e carte dei servizi nel settore delle comunicazioni. La presente Carta dei Servizi, unitamente alle Condizioni generali di contratto per la fornitura del Servizio Mobile e condizioni d'uso della Carta SIM che recepiscono gli usi commerciali, alle Condizioni generali del Servizio di portabilità del numero (MNP), all'Informativa privacy relativa al trattamento dei dati personali, al Modulo di Richiesta per la consegna e l'attivazione della Carta SIM Noverca nonché agli ulteriori moduli sottoscritti dal Cliente, ai documenti e normative in essi richiamati, regola il rapporto di fornitura del Servizio Mobile di Noverca ai propri Clienti.

La Carta dei Servizi è disponibile sul sito www.noverca.it.

2 - PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'offerta del proprio Servizio Mobile, Noverca intende ispirarsi ai seguenti principi:

Trasparenza

I Clienti hanno diritto ad essere informati sul Servizio Mobile offerto da Noverca. Quest'ultima fornisce il proprio Servizio Mobile nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni contrattuali, rendendo agevole la loro conoscibilità e comprensibilità per tutti i Clienti. Per garantire la maggiore trasparenza ed accessibilità, le informazioni sul Servizio Mobile di Noverca e sulle procedure da seguire sono anche disponibili sul sito www.noverca.it.

Partecipazione

Noverca intende soddisfare le esigenze dei Clienti per migliorare la fornitura del proprio Servizio Mobile; a tal fine ciascun Cliente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti su come migliorare il Servizio Mobile di Noverca e la stessa Carta dei Servizi.

Continuità

Noverca si impegna a garantire un Servizio Mobile continuativo e regolare 24 ore su 24, salvo i necessari casi di manutenzione ordinaria e straordinaria o i casi di interruzione dovuti a forza maggiore e, comunque, in ogni caso in cui ciò si renda necessario a fronte di giustificate motivazioni.

Efficienza ed Efficacia

Noverca si impegna a migliorare in modo costante l'efficienza e l'efficacia del Servizio Mobile offerto, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

Noverca fornisce il proprio Servizio Mobile, a parità di circostanze, indistintamente a tutti i Clienti, ispirandosi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza alcuna discriminazione, sull'intero territorio nazionale, compatibilmente con i vincoli tecnici e giuridici eventualmente incombenti.

Cortesia e disponibilità

Noverca presta attenzione alle necessità dei Clienti ponendosi all'ascolto costante delle loro richieste. Noverca si impegna a trattare i Clienti con rispetto e cortesia ed ad agevolare questi ultimi nell'esercizio dei loro diritti. L'obiettivo perseguito è quello di garantire una risposta qualificata e competente alle esigenze dei Clienti.

3 - ASSISTENZA CLIENTI

Per qualsiasi informazione sul Servizio Mobile di Noverca è possibile contattare il Servizio Assistenza Clienti attraverso le seguenti modalità:

- a) chiamando il numero 19.20.21 (gratuito per chi chiama da utenza mobile Noverca e da rete fissa Telecom Italia), disponibile dalle ore 8:00 alle ore 22:00, 7 giorni su 7;
- b) inviando una richiesta di contatto attraverso il sito www.noverca.it e/o inviando una e-mail alla casella di posta elettronica servizioclienti@noverca.it.

Per chiamare il Servizio Assistenza Clienti di Noverca dall'estero occorre comporre il +393505999990. Se la chiamata è originata da utenza mobile Noverca da un Paese della Comunità Europea è gratuita, altrimenti la chiamata è tariffata secondo la tariffa applicata alla chiamata in roaming internazionale. Tutte le informazioni sui Servizi Noverca potranno, inoltre, essere reperite sul sito www.noverca.it.

4 - I NOSTRI SERVIZI

Il Servizio Mobile di Noverca è erogato in modalità prepagata tramite la Carta SIM Noverca e commercializzato in Italia con il marchio Noverca. Il Servizio Mobile che Noverca fornisce ai propri Clienti comprende Servizi Mobili di base, Servizi supplementari e Servizi di accesso ai servizi di mobile banking del Gruppo Intesa Sanpaolo S.p.A..

Servizi Mobili di base

Per Servizi Mobili di base si intendono, a titolo meramente esemplificativo, il servizio di effettuazione e ricezione in mobilità di chiamate voce, anche verso e da destinazioni internazionali; l'invio e la ricezione in mobilità di SMS, MMS, anche verso e da destinazioni internazionali; il riconoscimento su Carta SIM del traffico telefonico prepagato; l'accesso ai servizi di emergenza, ai numeri utili, ai servizi a valore aggiunto come il mobile infotainment, ai servizi a sovrapprezzo, ai servizi elenchi abbonati, ai servizi di accesso mobile ad internet e di trasmissione dati. Grazie agli accordi di roaming internazionale, i Clienti possono effettuare e ricevere chiamate anche al di fuori dell'Italia.

Servizi supplementari

Per accrescere l'utilità del telefono cellulare Noverca offre inoltre diversi servizi supplementari quali, a titolo esemplificativo:

- segreteria telefonica centralizzata;
- trasferimento di chiamata;
- avviso di chiamata;
- sbarramento di chiamata;
- "LoSai di Noverca" (per il servizio GSM) che permette di sapere chi ha chiamato anche quando il telefono cellulare è spento o fuori copertura o occupato in altra conversazione telefonica;
- "Chiamaora" (per il servizio GSM) che avvisa, non appena un numero Noverca chiamato, che risultava non raggiungibile, torna ad essere di nuovo sotto copertura.

Servizi di accesso ai servizi di mobile banking

Ai clienti delle Banche del Gruppo Intesa Sanpaolo S.p.A. (di seguito "Gruppo Intesa Sanpaolo"), che siano già titolari del contratto "Servizi via internet, cellulare e telefono" e che abbiano già attivato il canale via cellulare, Noverca rende possibile l'accesso ai Servizi informativi/dispositivi di mobile banking che consentono, a titolo meramente esemplificativo, di visualizzare il saldo del proprio conto corrente, ricaricare il proprio cellulare, visualizzare informazioni sugli indici di borsa italiani.

L'attivazione e fruizione del Servizio Mobile di Noverca è regolata dalle relative Condizioni generali di contratto per la fornitura del Servizio Mobile e condizioni d'uso della SIM. Il Cliente potrà contattare il Servizio Assistenza Clienti di Noverca ovvero consultare il sito www.noverca.it per ricevere istruzioni e conoscere le modalità operative, oltre che le condizioni tecniche ed economiche di accesso relativamente a tutti i Servizi fruibili attraverso la Carta SIM Noverca. Per quanto concerne la disciplina dei servizi di mobile banking delle Banche del Gruppo Intesa Sanpaolo S.p.A. e le relative condizioni economiche si rinvia al contratto "Servizi via internet, cellulare e telefono" sottoscritto dal Cliente con una delle Banche medesime. Noverca è responsabile dei servizi di accesso ai servizi di mobile banking offerti dalla Banca, mentre è estranea ai rapporti intercorrenti tra il cliente e la propria Banca inerenti i servizi da quest'ultima prestati. Per accedere ed usufruire del Servizio Mobile di Noverca, la Carta SIM del Cliente dovrà essere "ricaricata" di traffico telefonico. Il Cliente potrà acquistare traffico telefonico al controvalore in Euro corrispondente ai tagli di ricarica preferiti tra quelli previsti da Noverca, resi noti sul sito www.noverca.it o contattando il Servizio Assistenza Clienti.

La ricarica della Carta SIM potrà essere effettuata attraverso le modalità ed i canali messi a disposizione da Noverca e comunicati al Cliente tramite le Condizioni generali di contratto, il Servizio Assistenza Clienti ed il sito www.noverca.it.

5 - IL SERVIZIO DI PORTABILITÀ DEL NUMERO (MNP)

Noverca offre ai propri Clienti il Servizio di portabilità del numero (MNP) che consente di passare a Noverca provenendo da altro operatore mobile ed estinguendo il rapporto contrattuale con quest'ultimo, senza cambiare il proprio numero di telefono mobile e viceversa, secondo le norme di legge vigenti in materia.

Per una conoscenza più approfondita delle condizioni e dei termini del Servizio di MNP, il Cliente può consultare le Condizioni generali del Servizio di portabilità del numero (MNP) disponibili sul sito www.noverca.it. In ordine al trattamento del "credito residuo" previsto in caso di portabilità, si rinvia all'art. 10 della presente Carta.

6 - CONDIZIONI ECONOMICHE E TRASPARENZA TARIFFARIA

Noverca fornisce ai propri Clienti informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso sulle offerte, sui Piani Tariffari, sugli eventuali costi di attivazione della Carta SIM e/o dei servizi offerti. Tali informazioni vengono diffuse attraverso il materiale informativo, le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio Assistenza Clienti ed il sito www.noverca.it.

Il Cliente può in ogni momento controllare a quanto ammonta il credito sulla sua Carta SIM ed avere informazioni sul proprio profilo tariffario: a) chiamando gratuitamente il numero 40543700; b) accedendo all'area dedicata sul sito www.noverca.it.

Per sapere, inoltre, se un numero telefonico mobile corrisponde ad un Cliente Noverca, il Cliente può consultare gratuitamente il Servizio di Trasparenza Tariffaria chiamando il numero "456". Per accedere al suddetto Servizio è necessario comporre il numero "456" seguito dal numero di telefono per il quale si desidera ricevere l'informazione.

Nel rispetto di quanto previsto all'art. 70 del D. Lgs. 259/03, le eventuali modifiche che rendano più onerose le condizioni economiche del Servizio Mobile di Noverca verranno comunicate al Cliente nelle modalità opportune, ivi compresi SMS e/o e-mail, almeno 30 (trenta) giorni prima che le stesse diventino efficaci, salvo diverso termine di legge. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal rapporto contrattuale con Noverca senza alcuna penalità, secondo le modalità contrattualmente previste e delle quali sarà comunque informato contestualmente alla comunicazione da parte di Noverca delle modifiche stesse. In mancanza di recesso, tali modifiche si intenderanno accettate dal Cliente.

7 - QUALITÀ DEI SERVIZI

Rete Mobile

L'infrastruttura della rete radiomobile utilizzata da Noverca per l'erogazione del Servizio è messa a disposizione, alle condizioni previste da un apposito accordo, da un operatore di rete mobile che fornisce reti e servizi di comunicazione elettronica a livello nazionale ed internazionale. La rete, geograficamente estesa con copertura del territorio nazionale, è costituita da stazioni radio-base per la gestione della mobilità dei Clienti. Il territorio è suddiviso in porzioni denominate "celle" la cui copertura radioelettrica è realizzata dall'insieme di più stazioni radio base, ciascuna delle quali serve un gruppo di celle.

Standard di Qualità

Noverca garantisce una elevata qualità del proprio Servizio Mobile nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere n. 104/05/CSP e n. 79/09/CSP. A tal fine Noverca intende monitorare, verificare e rendere disponibili ai Clienti ed all'AGCOM, i seguenti parametri di qualità da rilevare:

- Tempo di attivazione del servizio voce;
- Tempo di rinnovo del credito;
- Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza ai Clienti;
- Reclami sugli addebiti;
- Accessibilità alla rete mobile;
- Probabilità di mantenimento della connessione;
- Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMSC.

Gli obiettivi indicati da Noverca relativamente ai suddetti indicatori di qualità per l'anno di riferimento vengono aggiornati annualmente e sono riportati nella presente Carta dei servizi e pubblicati anche sul sito www.noverca.it, nonché comunicati all'AGCOM.

8 - RECESSO

Ai sensi della normativa vigente, al Cliente è riconosciuta la facoltà di recedere in ogni momento dal rapporto contrattuale dandone preavviso a Noverca con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo, inviando via fax al numero verde 800 19 20 21 la seguente documentazione: modulo di recesso (compilato e firmato) disponibile sul sito www.noverca.it, copia di un documento d'identità e del codice fiscale.

Noverca si riserva il diritto di applicare al Cliente un costo per il recesso commisurato alle spese pertinenti ed oggettive sostenute da Noverca. Alla cessazione del rapporto, la Carta SIM verrà resa inattiva e il numero mobile ad essa associato potrà essere assegnato ad altro Cliente, dopo un periodo di latenza, allo scopo di garantire un uso efficiente delle numerazioni, salvo il caso di richiesta di portabilità del numero pervenuta nei tempi di legge. In ordine al trattamento del "credito residuo" in caso di recesso, si rinvia all'art. 10 della presente Carta.

9 - DISATTIVAZIONE DELLA CARTA SIM

In caso di mancata ricarica della Carta SIM Noverca per 12 mesi consecutivi, la Carta SIM avrà accesso limitato al Servizio Mobile di Noverca per ulteriori trenta giorni durante i quali il Cliente potrà solo ricevere telefonate voce, SMS, MMS. Scaduto tale termine, la Carta SIM e la numerazione ad essa associata verranno disattivate. Nel rispetto della normativa vigente, il numero mobile associato alla Carta SIM non potrà essere assegnato a terzi nei successivi 11 mesi e resterà nella

disponibilità del Cliente che potrà chiedere di riattivare la Carta SIM con lo stesso numero mobile, secondo le modalità descritte sul sito www.noverca.it o rese disponibili contattando il Servizio Assistenza Clienti. Decorso anche tale ulteriore periodo senza che il Cliente abbia intrattenuto con Noverca alcun rapporto commerciale, la relativa numerazione verrà cessata e successivamente potrà essere assegnata a terzi. In ordine al trattamento del "credito residuo" in caso di disattivazione della Carta SIM, si rinvia all'art. 10 della presente Carta.

10 - RICONOSCIMENTO DEL CREDITO RESIDUO IN CASO DI RECESSO, DISATTIVAZIONE DELLA CARTA SIM E PORTABILITÀ DEL NUMERO

In caso di recesso, disattivazione della Carta SIM o portabilità del numero, Noverca potrà procedere al riconoscimento, al Cliente che ne faccia espressamente richiesta, del traffico acquistato e non consumato cd. "credito residuo", secondo quanto accertato dai propri sistemi al momento della cessazione del rapporto, dell'intervenuta disattivazione o dell'avvenuta portabilità.

Il credito residuo, escluso il credito maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni potrà essere richiesto dal Cliente attraverso l'apposito modulo disponibile sul sito www.noverca.it.

Il Cliente potrà scegliere di trasferire gratuitamente il credito residuo su altra Carta SIM Noverca intestata al Cliente medesimo o a persona da questi indicata oppure di ottenere l'importo monetario corrispondente al valore nominale del credito residuo a mezzo accredito su conto corrente, le cui coordinate bancarie saranno indicate dal Cliente nell'apposito modulo; in quest'ultimo caso, il Cliente sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi amministrativi sostenuti da Noverca per la restituzione del credito.

Ove il credito residuo fosse inferiore o pari ai costi sostenuti da Noverca per la restituzione, il credito residuo resterà imputato a nome del Cliente su sistemi informativi di Noverca o, previa richiesta espressa del Cliente, trasferito su altra Carta SIM Noverca intestata al Cliente medesimo o a persona da questi indicata. In assenza di qualsiasi richiesta da parte del Cliente, Noverca manterrà comunque memoria sui propri sistemi dell'eventuale credito residuo presente sulla Carta SIM al momento della cessazione del rapporto, nel rispetto dell'ordinario termine di prescrizione dei diritti di credito.

In caso di portabilità del numero, Noverca, sulla base della disciplina vigente e delle condizioni generali di portabilità del numero, rende disponibile al Cliente il servizio opzionale di trasferimento del "credito residuo" da altro operatore a Noverca e viceversa.

Per ricevere ulteriori informazioni sulle modalità e le condizioni per ottenere il riconoscimento del credito residuo è possibile contattare il Servizio Assistenza Clienti o visitare il sito www.noverca.it.

11 - BLOCCO DELLA CARTA SIM IN CASO DI FURTO, SMARRIMENTO O SOSPETTO DI MANOMISSIONE

Per la richiesta di blocco della SIM in caso di furto, smarrimento o sospetta manomissione, il Cliente dovrà contattare tempestivamente dall'Italia il Servizio Assistenza Clienti e dall'estero il numero +393505999990 comunicando l'accaduto e i dati dell'intestatario (numero telefonico, nome, cognome, codice fiscale, tipo e dati del documento di identificazione). In questo modo la Carta SIM, previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccata da Noverca. Il Cliente dovrà altresì presentare formale denuncia alle Autorità di pubblica sicurezza. In caso di ritrovamento della Carta SIM, il Cliente dovrà contattare il Servizio Assistenza Clienti per ricevere le informazioni necessarie per procedere allo sblocco. Il Cliente avrà comunque la possibilità di mantenere il numero di telefono mobile su una nuova Carta SIM. Per richiedere il reintegro o la sostituzione della Carta SIM, occorrerà rivolgersi al Servizio Assistenza Clienti o visitare il sito www.noverca.it.

12 - PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

Il Cliente può inoltrare formale reclamo in caso di mancato rispetto dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o dalle norme che regolano le Condizioni generali di contratto per la fornitura del Servizio Mobile e condizioni d'uso della Carta SIM attraverso una delle seguenti modalità:

- 1) contatto telefonico al Servizio Assistenza Clienti;
- 2) lettera inviata a Noverca Italia S.r.l., via della Valle dei Fontanili, 29 - 00168 - Roma;
- 3) fax al numero verde 800 19 20 21;
- 4) attraverso il sito www.noverca.it.

Nel reclamo, al fine di assicurarne la tracciabilità, è necessario indicare sempre il numero di telefono mobile cui la segnalazione fa riferimento, l'oggetto della contestazione, i dati temporali di riferimento degli eventi descritti. Il Servizio Assistenza Clienti fornirà su richiesta del Cliente, trascorsi 15 giorni dalla presentazione del reclamo, le opportune informazioni sullo stato del reclamo, ove disponibili.

Noverca si impegna a dare una risposta al Cliente entro 45 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, il Cliente verrà informato sullo stato di avanzamento dell'indagine e sui tempi necessari per la risposta.

13 - INDENNIZZI

Nel caso in cui Noverca non riuscisse a rispettare il termine prefissato per l'evasione dei reclami scritti, al Cliente verrà rimborsata, per ogni 5 giorni feriali di ritardo, una somma pari a 2,00 Euro fino ad un massimo di 145,00 Euro. La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami. Qualora, in condizioni normali, Noverca non riuscisse a rispettare gli standard di qualità indicati all'art. 7 della presente Carta, il Cliente potrà chiedere un indennizzo pari a 2,00 Euro per ogni giorno feriale di ritardo, fino ad un massimo di 145,00 Euro, inviando un fax al numero verde 800 19 20 21 o tramite il sito www.noverca.it entro 30 giorni dalla verifica del mancato rispetto dello standard.

Si rende noto che:

- a) le somme indicate sono Iva inclusa;
- b) i giorni ai quali si riferisce il calcolo dell'indennizzo sono quelli feriali, escludendo il sabato, la domenica ed i festivi;
- c) l'indennizzo verrà riconosciuto da Noverca sotto forma di traffico telefonico accreditato sulla Carta SIM del Cliente entro 90 giorni dalla richiesta.

La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non saranno applicati da Noverca in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

14 - PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

Il Cliente che non si ritenga soddisfatto dell'esito di un reclamo formulato con le modalità innanzi indicate ed intenda adire l'autorità giudiziaria ordinaria e/o l'AGCOM, dovrà esperire preliminarmente il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni (c.d. CORECOM) 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 delibera n. 173/07/CONS dell'AGCOM. Il Cliente potrà, in ogni caso, consultare il sito www.agcom.it per avere ulteriori informazioni al riguardo nonché per conoscere l'elenco completo dei CORECOM ove è esperibile la suddetta procedura conciliativa.

15 - TUTELA DEI DATI PERSONALI ED INSERIMENTO NEGLI ELENCHI TELEFONICI

Privacy

Noverca garantisce la riservatezza dei dati personali di tutti i Clienti ed il loro corretto trattamento per le finalità connesse alla fornitura del Servizio Mobile nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali (D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche e integrazioni).

L'informativa privacy di Noverca è disponibile sul sito www.noverca.it.

Elenchi telefonici

Il Cliente può chiedere l'inserimento del proprio numero di telefono e di altri dati personali (quali l'indirizzo postale, la professione o l'indirizzo e-mail) negli elenchi telefonici e di informazione abbonati manifestando in forma scritta il proprio consenso. Nessun dato sarà automaticamente inserito nei suddetti elenchi in assenza di tale manifestazione. È comunque possibile modificare liberamente in ogni momento le scelte fatte in precedenza. Il modulo di consenso è disponibile sul sito www.noverca.it.

16 - INFORMAZIONI SUL BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA

Ai sensi di quanto disposto dal D.M. del 2 marzo 2006, n. 145, Noverca mette a disposizione del Cliente l'opzione che consente di bloccare ovvero sbloccare gratuitamente l'accesso alle numerazioni associate a servizi sovrapprezzo. In ordine al blocco selettivo delle chiamate, Noverca fornirà attraverso il Servizio Assistenza Clienti e su apposita sezione del sito www.noverca.it le informazioni utili relative alla disponibilità ed alle modalità di attivazione dello stesso, ove applicabile e compatibilmente con quanto reso disponibile dal fornitore del servizio di rete.

17 - TUTELA DEI NON UDENTI

In osservanza delle delibere n. 514/07/CONS e n. 182/08/CONS dell'AGCOM, Noverca si impegna a predisporre tutte le attività tecniche e gestionali necessarie per agevolare i Clienti non udenti.

OBIETTIVI DI QUALITÀ DI NOVERCA ITALIA S.R.L. PER L'ANNO 2012

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO ANNUALE (2012)
	Servizio prepagato	
Tempo di attivazione del servizio voce	Percentile 95% del tempo di fornitura	0,5 ore
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97,00%
Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di ricarica	15 minuti
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	75 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	45 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	55,00%
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio pre-pagato)	5,00%
Accessibilità al servizio GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce o dati a commutazione di circuito, originate e terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine	98,50%
	Percentuale tentativi di connessione dati a commutazione di pacchetto andati a buon fine	97,00%
Probabilità di mantenimento della connessione	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM o instaurate sulla rete UMTS e passate su quella GSM, rilevate sulla propria rete e terminate (dopo l'instaurazione delle chiamate) su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione	97,50%
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	Percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal centro SMS rispetto a quelli inviati dall'utenza	98,00%