

CARTA DEI SERVIZI della KONVERTO SpA

1. Introduzione

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici e recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibere n. 179/03/CSP, 131/06/CSP e n. 244/08/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazione elettronica e successivi emendamenti, in merito all'accesso a Internet da postazione fissa.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali con la clientela.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito aziendale www.konverto.eu

L'Assistenza clienti è disponibile al numero verde 800 031 031, con chiamata gratuita, per ogni tipo di informazione circa la Carta dei Servizi o per qualsiasi altro chiarimento riguardante i servizi offerti dalla KONVERTO SpA.

2. Chi siamo

La KONVERTO SpA, nata nel 2019, come fusione tra la Raising Unified Network SpA e Raiffeisen OnLine Srl, è il principale fornitore di servizi internet e applicazioni web altoatesino per numero di utenti.

Della società KONVERTO SpA fanno parte una serie di importanti realtà dell'associazionismo, del credito cooperativo e del mondo imprenditoriale locale tra cui la maggior parte delle Casse Raiffeisen dell'Alto Adige, la federazione Raiffeisenverband Südtirol, la Cassa Centrale Raiffeisen, l'Alpenbank, i consorzi VI.P e VOG, l'associazione Volkshochschule Südtirol e l'Unione Agricoltori e Coltivatori Diretti Sudtirolesi, nonché l'Azienda Servizi Municipalizzati di Bressanone

L'ampia base societaria contribuisce ad ancorare alla realtà le nostre visioni tecnologiche e ci permette di rispondere in modo puntuale alle esigenze degli utenti.

Ai sensi del decreto 01.08.2003 n. 259 (Codice delle Comunicazioni), la KONVERTO SpA è titolare di Autorizzazione generale per la fornitura dei seguenti servizi:

- Internet Service Provider (ISP)
- Reseller di traffico telefonico
- Wireless
- Comunicazione via satellite
- Telefonia accessibile al pubblico
- Fornitura e installazione di reti
- Comunicazione vocale nomadico

3. I principi

L'erogazione dei servizi da parte della KONVERTO SpA avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, con la garanzia di un servizio continuativo, perseguendo obiettivi di efficienza e di efficacia.

3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

La KONVERTO SpA fornisce i propri servizi di telecomunicazioni rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei clienti e di non-discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, ispirandosi a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

3.2 Continuità, efficacia ed efficienza

La KONVERTO SpA si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare tranne i casi di interruzione dovuti a forza maggiore o a eventi imprevedibili, oppure suggeriti da ragioni di efficienza e/o di sicurezza.

La KONVERTO SpA fornisce i propri servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi.

In caso di interruzioni programmate volte a consentire interventi di manutenzione, la KONVERTO SpA si impegna a informarne preventivamente la clientela attraverso la posta elettronica e/o con appositi avvisi sul sito aziendale.

3.3 Partecipazione e trasparenza

Il Cliente ha il diritto di richiedere alla KONVERTO SpA le informazioni che lo riguardano, di avanzare proposte e di inoltrare reclami.

Il sito aziendale www.konverto.eu dispone di un'apposita sezione, denominata "Contatti", in cui il cliente potrà esprimere giudizi sui servizi e prodotti della KONVERTO SpA e sulla qualità dell'Assistenza Clienti, nonché sottoporre all'attenzione dell'azienda i suoi suggerimenti.

Per quanto concerne il diritto alla riservatezza dei dati personali, secondo quanto stabilito dal decreto legislativo 196/03 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR), il cliente ha il diritto di ottenere dalla KONVERTO SpA la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali e la messa a disposizione di tali dati. Per gli altri diritti relativi alla privacy, si rinvia all'apposita informativa pubblicata sul sito aziendale www.konverto.eu/it/privacy. La stipula del contratto di fornitura del servizio, la facoltà di esercizio del recesso e le variazioni contrattuali sono rese ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici e chiare. I principi che regolano il diritto di recesso del cliente sono illustrati nel modulo di reso merce pubblicato sul sito aziendale www.konverto.eu

4. Gli impegni

La KONVERTO SpA si impegna a:

- attivare tutti servizi offerti indicando al cliente tempi e modalità di esecuzione, secondo le Condizioni generali di contratto consegnate al cliente contestualmente alla sottoscrizione;
- fornire un servizio telefonico gratuito attraverso il numero verde 800 031 031, al quale il cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i servizi erogati e le condizioni economiche, per segnalare disservizi e richiedere assistenza; in alternativa, è possibile utilizzare l'apposito modulo di contatto pubblicato sul sito aziendale www.konverto.eu/it/contatti;
- garantire, nei rapporti con la clientela, rispetto e cortesia e, inoltre, ad agevolare il cliente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi; in tal senso, i dipendenti hanno istruzione di indicare le proprie generalità;
- inviare la fattura corredata di tutte le informazioni necessarie e, inoltre, a garantire al cliente la possibilità di scelta tra l'invio in forma elettronica e la spedizione su supporto cartaceo;
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, utilizzando a tal scopo gli spazi disponibili sulla fattura oppure il sito aziendale, e a fornire i chiarimenti del caso attraverso il numero gratuito dell'Assistenza clienti;

- fornire entro 30 giorni una risposta scritta a fronte dei reclami non risolti telefonicamente;
- mettere a disposizione del cliente una procedura gratuita di conciliazione per la risoluzione dei reclami;
- garantire la corretta gestione dei dati identificativi del cliente inseriti nelle banche dati dei vari operatori delle telecomunicazioni a cui la KONVERTO SpA si appoggia nello svolgimento dei servizi offerti e, inoltre, a informare il cliente circa la possibilità di opporsi alla pubblicazione del suo numero telefonico negli elenchi pubblici;
- dare tutte le informazioni utili riguardo alle caratteristiche dei propri servizi inviando le comunicazioni al cliente in via preferenziale mediante posta elettronica oppure con posta ordinaria; le comunicazioni si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo reso noto dal cliente;
- curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti; la riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione dei guasti dovuti a sovratensione oppure direttamente o indirettamente imputabili a dolo o colpa da parte del cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo; qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente dalla KONVERTO SpA o da terzi da essa incaricati; per l'effettuazione delle verifiche necessarie, il cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici inviati dalla KONVERTO SpA;
- fornire la più completa collaborazione alle autorità competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;
- agevolare la fruizione dei servizi di telecomunicazione da parte delle categorie di utenti disabili, conformemente alla delibera 514/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto delle modalità ivi previste;
- pubblicare la Carta dei Servizi;
- corrispondere un indennizzo per i disservizi accertati.

5. Le informazioni al cliente

La KONVERTO SpA si impegna a fornire una chiara e completa informazione sulle caratteristiche e la struttura dell'azienda, sulle diverse tipologie dei servizi erogati, sulle modalità di erogazione, sulle condizioni di fornitura, sui prezzi dei servizi offerti, sulle modalità di fatturazione, sulle eventuali modifiche delle condizioni tecniche ed economiche di erogazione dei servizi; queste ultime informazioni, in particolare, verranno comunicate al cliente almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore della modifica in questione.

I clienti riceveranno ogni informazione attraverso una o più delle seguenti modalità:

- Condizioni generali di contratto, consegnate al cliente contestualmente alla sottoscrizione del contratto;
- sito internet www.konverto.eu nel quale è possibile reperire ogni informazione utile sull'azienda e sui servizi offerti, e che dispone di apposito un modulo di contatto;
- casella di posta elettronica info@konverto.eu a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni sui servizi erogati, segnalare guasti, avviare pratiche per l'attivazione del servizio o per la cessazione della sua fornitura;
- comunicazioni e materiale informativo inviato direttamente al cliente via e-mail o tramite posta ordinaria;
- numero verde 800 031 031 al quale il cliente potrà rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi, richiedere assistenza.

6. Fatturazione e modalità di pagamento

Per il servizio, il cliente dovrà corrispondere alla KONVERTO SpA i costi mensili/trimestrali/annuali e/o gli altri corrispettivi in vigore al momento della sottoscrizione del contratto. In conformità con l'articolo 7 dell'allegato "A" alla Delibera 179/2003, al cliente saranno inviate le fatture emesse a

titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali almeno 15 giorni prima della data di scadenza del pagamento.

La KONVERTO SpA si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento i prezzi dei propri prodotti e servizi. Tuttavia, in caso di aumento dei costi mensili/trimestrali/annuali e/o degli altri corrispettivi o di oneri aggiuntivi a carico del cliente e conseguente modifica dei prezzi, dette variazioni avranno efficacia decorsi 30 giorni dalla comunicazione al cliente.

In tal caso, peraltro, il cliente, entro tale termine di 30 giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, ai sensi dell'art.4, primo comma della Delibera 418/06/CONS, mediante comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R. da spedire alla sede legale della KONVERTO SpA.

In mancanza di risposta, le variazioni si intendono accettate dal cliente.

Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento verranno addebitati al cliente interessi a titolo indennitario in conformità con la disposizione di cui all'art. 7, comma terzo, della delibera n. 179/03/CSP.

Per maggiori informazioni o chiarimenti relativi alla fatturazione, il cliente potrà rivolgersi:

- all'indirizzo info@konverto.eu oppure
- al numero gratuito 800 031 031 dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 18:00 e il sabato dalle ore 07:30 alle ore 12:30

7. Modifiche

La KONVERTO SpA potrà modificare le specifiche tecniche del servizio, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni generali, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al cliente con le modalità di seguito descritte.

Quando la modifica comporti un aumento del prezzo del servizio o di altri oneri economici a carico del Cliente, o comunque qualora vengano introdotte nel contratto modifiche peggiorative della sua posizione contrattuale, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente.

Nello stesso termine il cliente potrà recedere dal contratto inviando lettera raccomandata, con ricevuta di ritorno, presso la sede legale della KONVERTO SpA.

In mancanza di comunicazione di recesso nei termini e nei modi di cui ai precedenti commi, le variazioni si intenderanno accettate dal cliente.

8. Gestione reclami

Qualora il cliente ritenga che la KONVERTO SpA non abbia rispettato gli impegni assunti nella Carta dei Servizi e nel contratto, potrà presentare un reclamo in forma scritta da inviarsi tramite raccomandata A.R. a:

KONVERTO SpA
via Buozzi, 8
39100 Bolzano

Dette contestazioni potranno comunque essere portate a conoscenza della KONVERTO SpA via posta elettronica all'indirizzo complaint@konverto.eu oppure utilizzando i riferimenti specificati nel Capitolo 12 di questo documento.

La gestione del reclamo verrà gestita con queste modalità:

- (i) La KONVERTO SpA si impegna in ogni caso a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una, per quanto possibile, sollecita risposta al cliente circa l'esito dell'istruttoria; il termine per la definizione dei reclami non potrà essere superiore ai quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo.

- (ii) La KONVERTO SpA comunicherà al cliente l'esito del reclamo.
- (iii) In caso di accoglimento del reclamo, la KONVERTO SpA indicherà i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati.
- (iv) In caso di rigetto, la risposta al reclamo sarà comunicata in forma scritta, adeguatamente motivata e indicante gli accertamenti compiuti.
- (v) All'esito degli stessi, ove non sia ancora soddisfatto, il cliente potrà attivare gratuitamente una procedura conciliativa concordata con le principali associazioni dei consumatori volta a riesaminare la fattispecie.
- (vi) Il cliente sarà informato del fatto che la risoluzione delle controversie tra la KONVERTO SpA e la clientela, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, conformemente a quanto previsto dalla delibera n. 173/07/CONS e 348/18/CONS, 203/18/CONS e dai suoi allegati, all'esperimento di un tentativo di conciliazione.
- (vii) Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato prima ancora di adire il giudice ordinario e 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.

9. CONTENZIOSO TRA KONVERTO E IL CLIENTE

La risoluzione delle controversie tra KONVERTO e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, conformemente a quanto previsto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 173/07/CONS e dai suoi allegati, e successive modifiche ed integrazioni, all'esperimento di un tentativo di conciliazione. Come previsto dalla delibera 203/18/CONS e s.m.i. l'istanza può essere presentata online tramite procedura Concilia Web all'indirizzo: <https://conciliaweb.ag-com.it>

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex art. 3 dell'Allegato A della delibera n. 173/07/CONS, prima ancora di adire il giudice ordinario e 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.

10. Indennizzi e rimborsi

Qualora vengano sospese le forniture dei servizi di cui al contratto per cause ascrivibili a KONVERTO il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad un trentesimo del valore del canone mensile pagato relativamente al servizio erogato, per ogni giorno di sospensione con un indennizzo massimo di 30 giorni per tutte le tipologie di contratto che prevedono un canone periodico.

L'indennizzo esclude la risarcibilità del maggior danno.

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire a KONVERTO in forma scritta citando la motivazione della richiesta, il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da KONVERTO. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o l'interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da KONVERTO, compreso l'Operatore gestore della rete.

KONVERTO si impegna ad esaminare la richiesta e fornisce risposta entro 30 (trenta) giorni successivi al ricevimento della stessa.

KONVERTO così come previsto dall'art. 7 Comma 5 dalla delibera 179/03 dell'autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi, nei casi eccezionali in cui dovesse verificarsi un'errata attivazione di servizi o contratti non richiesti non pretenderà alcuna prestazione corrispettiva e provvederà a proprie spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti. KONVERTO corrisponde al Cliente gli indennizzi compensandoli, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal Cliente.

11. Limitazioni di responsabilità

La KONVERTO SpA non si assume responsabilità alcuna per i dati che verranno inviati al cliente o scambiati fra clienti, in relazione al loro formato, alla loro ragione o contenuto.

La KONVERTO SpA non è responsabile di eventuali interruzioni del servizio imputabili a fornitori terzi, né di eventuali danni che possano essere causati dal funzionamento o dal mancato funzionamento del server e dalla perdita di dati, a meno che il danno non risulti essere stato cagionato da la KONVERTO SpA intenzionalmente o a seguito di grave negligenza. È altresì esclusa ogni responsabilità di La KONVERTO SpA per danni consequenziali, mancato guadagno, o per danni derivanti da pretese di terzi nei confronti del Cliente.

La KONVERTO SpA è autorizzata a interrompere il servizio in qualsiasi momento per ragioni di efficienza e/o di sicurezza, e/o per altri motivi di ordine tecnico, e non risponde per danni derivanti da eventuali interruzioni del servizio, anche se tali interruzioni non sono state comunicate preventivamente al Cliente.

La KONVERTO SpA non assume responsabilità per danni conseguenti a sospensioni temporanee o interruzioni del servizio, quando queste siano state provocate da cause di forza maggiore, eventi imprevedibili, disturbi tecnici, in special modo interruzioni nella fornitura di energia elettrica, danni all'hardware, interruzione delle linee di trasmissione dei dati, sciopero o esclusione o interruzione dei servizi di collegamento telefonico o dei dati, o per casi straordinari e fortuiti non imputabili a la KONVERTO SpA.

La KONVERTO SpA non risponde di eventuali danni conseguenti alla modifica, da parte del cliente o di terzi e senza il consenso della KONVERTO SpA, degli impianti di rete e delle apparecchiature terminali, né di disturbi connessi all'uso di apparecchiature terminali utilizzate dal Cliente senza il consenso della KONVERTO SpA, né di danni derivanti dall'uso improprio o abusivo dei servizi erogati dalla KONVERTO SpA o dalla mancata adozione di provvedimenti da parte del Cliente in materia di sicurezza e prevenzione (antincendio, protezione contro i fulmini, messa a terra).

La KONVERTO SpA non risponde per danni provocati dal Cliente a causa della mancata osservanza delle presenti condizioni contrattuali generali, di ulteriori accordi intercorsi con la KONVERTO SpA o in conseguenza di un utilizzo illegale dei servizi.

Il contenuto delle informazioni non viene controllato dalla KONVERTO SpA, esclusione fatta per le seguenti finalità:

- a) per adempiere a obblighi di legge;
- b) per adeguarsi a normative di legge, comprese le disposizioni delle autorità giudiziarie o di altri uffici competenti;
- c) per tutelare gli interessi della KONVERTO SpA o di altri.

La KONVERTO SpA si riserva il diritto di aggiornare in qualsiasi momento, secondo i progressi della tecnica, le tecnologie utilizzate per l'erogazione dei servizi e si riserva il diritto di eseguire gli interventi di manutenzione pianificati nel giorno e nella fascia oraria previsti a tale scopo (martedì dalle ore 01:00 alle ore 05:00).

La KONVERTO SpA si riserva il diritto di rifiutare l'incarico per la predisposizione di pagine internet, di cancellare pagine già esistenti o di escluderle dalla rete, qualora i relativi contenuti risultino essere indecenti, pornografici, di ispirazione razzista, apologetici della violenza, diffamanti, offensivi o illegali, o che siano contrari al buon gusto e al buon costume oppure ledano il buon nome della KONVERTO SpA, dei suoi collaboratori, dei suoi membri, dei suoi partner. La KONVERTO SpA non risponde per istanze di risarcimento danni avanzate in sede di eventuale controversia connessa, direttamente o indirettamente, ai sopra citi abusi.

12. Protezione dei Dati Personali - Riservatezza delle Informazioni

Per quanto riguarda la protezione dei dati personali e la riservatezza delle informazioni si rimanda al sito aziendale <https://konverto.eu/it/privacy.html> e nonché alle Condizioni Generali di Contratto.

13. Come contattarci

La KONVERTO SpA è a disposizione dei clienti al numero telefonico gratuito 800 031 031 dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:30 alle ore 18:00, e il sabato, dalle ore 7:30 alle ore 12:30, info@konverto.eu è l'indirizzo per contattarci via e-mail.

Le informazioni sui servizi offerti, le istruzioni d'uso e le principali impostazioni di rete e di sistema sono reperibili sul sito aziendale www.konverto.eu, da cui è possibile entrare in contatto con noi attraverso il modulo di contatto.

14. Standard di qualità

Alcuni parametri dei servizi sono periodicamente rilevati ed aggiornati in allegato A alla presente Carta dei Servizi, che specifica gli obiettivi annuali per i servizi di internet su rete fissa.

Le rilevazioni sono effettuate in adempimento a quanto prescritto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 131/06/CSP e n.244/08/CSP e successivi emendamenti; le rilevazioni sono comunicate all'Autorità e pubblicate annualmente sul sito aziendale www.konverto.eu.

15. Verifica e valutazione della qualità dei servizi offerti

La KONVERTO SpA svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui propri servizi e sulle risposte alle esigenze del cliente, al fine innalzare gli standard di qualità.

Tra i parametri i cui valori sono periodicamente rilevati ed aggiornati (in allegato A alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi annuali) vi sono:

- tempo di attivazione dei servizi di accesso internet a banda larga;
- tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso internet a banda larga;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso internet a banda larga;
- tempi di risposta alle chiamate all'Assistenza clienti;
- addebiti contestati

Al fine di valutare la qualità dei servizi offerti ai propri clienti, la KONVERTO SpA, in relazione ai parametri individuati, si impegna a svolgere apposite verifiche in tal senso.

In adempimento a quanto prescritto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 131/06/CSP e n.244/08/CSP e successivi emendamenti, la KONVERTO SpA comunica e pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

Le rilevazioni sono pubblicate sul sito aziendale www.konverto.eu.

Data ultimo aggiornamento: 18.03.2022

Allegato A

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2022

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP e n.244/08/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli obiettivi di qualità della KONVERTO SpA per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa:

Indicatori	Misure di qualità	Obiettivi
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	<p>Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva</p> <ul style="list-style-type: none">Percentile 95% del tempo di fornituraPercentile 99% del tempo di fornituraPercentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previstoTempo medio di fornitura	30 giorni 60 giorni 95 % 20 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	<p>Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga.</p> <ul style="list-style-type: none">Servizio realizzato utilizzando serv. Wholesale	< 30%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	<p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale:</p> <ul style="list-style-type: none">Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamentiPercentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamentiPercentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previstoTempo medio di riparazione	< 24 ore < 48 ore > 80% < 30 ore
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	<ul style="list-style-type: none">Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entrantiPercentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	IVR non esistente < 15 sec > 90%
Addebiti contestati	<ul style="list-style-type: none">Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione	< 1,4%

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOIP PER L'ANNO 2022

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.254/04/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della KONVERTO SpA per i servizi di telefonia vocale VOIP:

Indicatori	Misure di qualità	Obiettivi
Tempo di fornitura di un accesso VOIP Easy	Attivazione in modo Self service immediata per clienti già registrati ed identificati	0gg
	Identificazione e registrazione in giorni lavorativi per clienti nuovi in 95% dei casi	2gg
migrazione di un numero telefonico in data concordata con il cliente	Percentuale delle migrazioni verso KONVERSO avvenute in data concordata con il cliente	> 95%
Tasso di malfunzionamento dei servizi VOIP	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero di servizi VOIP attivi <ul style="list-style-type: none"> • Servizio realizzato utilizzando KON Voice Easy 	< 20%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di Telefonia VOIP	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti • 	< 24 ore
		< 48 ore
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" • Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti • Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi 	IVR non esistente
		< 15 sec > 90%
Addebiti contestati	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di telefonia (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione 	< 1,4%

Allegato B

INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI INTERNET BASE (PRIVATI)

1.1.1 KON Fiber Easy 50/30

Banda nominale	50 Mbit/s Down – 30 Mbit/s Up
Tecnologia	FTTH
Velocità min. e max. di trasmissione dati Download	2 Mbit/s (min) 50 Mbit/s (max)
Velocità min. e max. di trasmissione dati Upload	1 Mbit/s (min) 30 Mbit/s (max)
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (download/upload)	0,1%
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (max)	50ms
Indirizzi IP pubblici	Si
Indirizzi IP privati	No
Indirizzi IP assegnati staticamente	Si, possibile su richiesta
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	Si
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	No
Disponibilità di meccanismi di QoS	Si, possibile su richiesta
Antivirus, firewall	Firewall e NAT attivo su CPE KONVERTO 2 caselle email comprese di antispam e antivirus
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla	No
Assistenza tecnica orario, numeri e indirizzi	Lun-Ven 07:30-18:00 Sab 07:30-12:30 800 031 031 – info@konverto.eu

1.1.2 KON VDSL Easy 30/3	
Banda nominale	30 Mbit/s Down – 3 Mbit/s Up
Tecnologia	FTTC
Velocità min. e max. di trasmissione dati Download	3 Mbit/s (min) – 30 Mbit/s (max)
Velocità min. e max. di trasmissione dati Upload	0,3 Mbit/s (min) – 3 Mbit/s (max)
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (download/upload)	0,1%
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (max)	70ms
Indirizzi IP pubblici	Si
Indirizzi IP privati	No
Indirizzi IP assegnati staticamente	Si, possibile su richiesta
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	Si
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	No
Disponibilità di meccanismi di QoS	Si, possibile su richiesta
Antivirus, firewall	Firewall e NAT attivo su CPE KONVERTO 2 caselle email comprese di antispam e antivirus
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla	No
Assistenza tecnica orario, numeri e indirizzi	Lun-Ven 07:30-18:00 Sab 07:30-12:30 800 031 031 – info@konverto.eu

1.1.3 KON ADSL Easy	
Banda nominale	Fino a 10 Mbit/s Down – fino a 512 kbit/s Up
Tecnologia	ADSL
Velocità min. e max. di trasmissione dati Download	256 kbit/s (min) – 10 Mbit/s (max)
Velocità min. e max. di trasmissione dati Upload	128 kbit/s (min) – 512 kbit/s (max)
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (download/upload)	0,1%
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (max)	100ms
Indirizzi IP pubblici	Si
Indirizzi IP privati	No
Indirizzi IP assegnati staticamente	Si, possibile su richiesta
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	Si
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	No
Disponibilità di meccanismi di QoS	Si, possibile su richiesta
Antivirus, firewall	Firewall e NAT attivo su CPE KONVERTO 2 caselle email comprese di antispam e antivirus
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla	No
Assistenza tecnica orario, numeri e indirizzi	Lun-Ven 07:30-18:00 Sab 07:30-12:30 800 031 031 – info@konverto.eu