



# LA CARTA DEI SERVIZI EDISON PER IL SERVIZIO INTERNET DI CASA

## LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** di Edison Energia per il servizio Internet di casa è dedicata a tutti i Clienti che hanno scelto il nostro servizio di connettività e rappresenta una guida pratica, semplice e trasparente per accedere ai nostri servizi, nonché uno strumento di informazione aggiuntiva e più approfondita sui nostri impegni contrattuali.

La **Carta dei Servizi** riepiloga infatti i nostri obiettivi di qualità, i tuoi diritti e gli impegni che prendiamo nei tuoi confronti, in modo da assicurarti un servizio sempre in linea con le tue aspettative.

Alla **Carta dei Servizi** si affiancano le Informazioni Pre-Contrattuali, la Proposta di Contratto, le Condizioni Generali di Contratto, la Sintesi Contrattuale e le Condizioni Tecnico-Economiche, che disciplinano i rapporti contrattuali con te e che ci impegniamo a consegnarti alla sottoscrizione dell'Offerta.

La **Carta dei Servizi** di Edison Energia per il servizio Internet di casa è disponibile:

**Sul sito [edisonenergia.it](http://edisonenergia.it)  
Presso tutti i nostri negozi sul territorio**

La **Carta dei Servizi** disciplina i seguenti punti:

- 01 I NOSTRI VALORI
- 02 LA NOSTRA OFFERTA: EDISON WIFI
- 03 LE CONDIZIONI ECONOMICHE E DI FATTURAZIONE
- 04 COME SOTTOSCRIVERE E ATTIVARE IL SERVIZIO
- 05 COME PROCEDERE ALLA CHIUSURA DEL CONTRATTO
- 06 COME CONTATTARCI
- 07 RECLAMI E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE
- 08 I NOSTRI IMPEGNI
- 09 I NOSTRI OBIETTIVI DI QUALITA'

Le Condizioni Generali di Contratto e l'Offerta disciplinano tutti gli aspetti contrattuali non trattati nella presente Carta ed in particolare, tra gli altri, i seguenti aspetti:

- Perfezionamento del contratto e Attivazione del Servizio
- Fornitura degli apparati e Manutenzione
- Qualità del servizio
- Modifiche contrattuali
- Utilizzo del servizio
- Durata del Contratto e diritto di recesso
- Condizioni Economiche e Fatturazione

La **Carta dei Servizi** è stata redatta in conformità alle disposizioni normative applicabili nonché sulla base dei provvedimenti adottati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), quali le delibere nn. 179/03/CSP e 156/23/CONS e s.m.i.

## 01 I NOSTRI VALORI

La nostra **missione**, il **Codice Etico**, i **Valori aziendali**, la **Politica di sostenibilità** e la **Politica sui diritti umani**, sono gli elementi fondamentali che ispirano le strategie del Gruppo e i comportamenti quotidiani di tutto il personale.

I nostri valori sono alla base della cultura aziendale e si traducono anche in un impegno costante e quotidiano verso i nostri clienti.

Vogliamo porci come un attore responsabile rispetto al nostro ecosistema economico, antropico ed ambientale di riferimento: per questo ci siamo impegnati adottando un Piano di Sostenibilità sfidante e un approccio integrato e strutturato, che interpreti la sostenibilità come leva di business e di creazione di valore.

### 1. Semplicità, trasparenza e uguaglianza

Lavoriamo costantemente perché la relazione con i nostri clienti sia basata sulla trasparenza e la semplicità di fruizione dei servizi che offriamo.

Per questo facciamo di tutto affinché le nostre Offerte e le condizioni di erogazione dei nostri servizi e le relative procedure siano chiare, trasparenti e facilmente accessibili al cliente e rispondano alle sue reali necessità.

Tutti i nostri Clienti saranno trattati nel rispetto del principio di uguaglianza e imparzialità e della loro libertà di scelta.

### 2. Continuità del Servizio

Edison si impegna a mettere in campo ogni iniziativa necessaria a garantire un servizio regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

### 3. Vicinanza, cortesia e accessibilità

Il nostro servizio è sempre accessibile: il Cliente può gestire la fornitura con la comodità della App My Edison, dell'area riservata sul sito edisonenergia.it o chiamando il nostro Call Center disponibile dal lunedì al sabato dalle 08:00 alle 20:00, con chiamata gratuita da rete fissa al numero 800.031.141 oppure a pagamento da cellulare al numero 02.8251.8251.

Inoltre, per garantire la massima facilità di accesso ai servizi ed alle informazioni garantiamo anche la nostra presenza fisica sul territorio, attraverso i nostri punti vendita.

Il nostro personale è sempre a disposizione per ascoltare i tuoi suggerimenti e soddisfare le tue esigenze con cortesia e disponibilità, garantendo una risposta rapida ed efficace e prestando particolare attenzione ai Clienti con bisogni speciali.

### 4. Sostenibilità e sviluppo

La nostra mission è chiara: coniugare in modo virtuoso sostenibilità e business, produttività ed etica, crescita e difesa dell'ambiente.

Come Edison, siamo quotidianamente impegnati per contrastare il climate change e per favorire la transizione energetica e siamo a fianco di tutti i nostri clienti per accompagnarli in un percorso verso l'efficienza energetica e la decarbonizzazione. Creiamo valore condiviso in modo sostenibile per famiglie, imprese, pubbliche amministrazioni e associazioni.

La nostra attenzione va anche al sostegno dei territori, dove ascoltiamo tutte le necessità dei nostri stakeholder per progettare assieme iniziative che promuovano i temi legati alla sostenibilità. Promuoviamo una crescita economica sostenibile e capace di tener conto degli ecosistemi nei quali operiamo. Tuteliamo la biodiversità nei territori in cui siamo impegnati con le nostre attività, operando nel pieno rispetto delle normative vigenti e promuovendo iniziative mirate alla salvaguardia delle aree protette e delle specie che vi abitano. Salvaguardiamo il paesaggio come elemento di incontro tra i fattori naturali e quelli umani.

## 02 LA NOSTRA OFFERTA: EDISON Wi-Fi

La nostra Offerta prevede la fornitura di un servizio di accesso ad Internet da postazione fissa tramite tecnologia FTTH (architettura in fibra ottica fino alla tua abitazione) con velocità fino ad un massimo di 2,5 Gbps o FTTC (architettura mista in fibra ottica e rame, con fibra fino all'armadio stradale e rame dall'armadio alla tua abitazione), con velocità di connessione fino a 200 Mbps. Puoi trovare maggiori informazioni sulla velocità del Servizio al punto 8 della presente Carta dei Servizi. Al fine di fornirti il Servizio ci avvaliamo dell'infrastruttura e delle prestazioni di operatori terzi autorizzati e altamente qualificati.

È escluso il servizio di fonia.

Il nostro servizio di accesso ad Internet prevede la possibilità per i Clienti consumatori di attivare gratuitamente un servizio di controllo parentale che consente di bloccare contenuti inappropriati per i minori, per proteggere la

navigazione online da parte loro.

L'attivazione del servizio avviene accedendo all'area personale del sito [edisonenergia.it](https://www.edisonenergia.it) o scaricando l'app My Edison.

Per ricevere assistenza nell'attivazione, configurazione, disattivazione e riattivazione del servizio di controllo parentale puoi contattare il nostro call center al numero 800.031.141 (da fisso) oppure 02.8251.8251 (da cellulare). Se lo desideri, puoi reperire ulteriori informazioni sulla tecnologia e sui dati tecnici relativi al Servizio Edison Internet alla pagina web contenente le Condizioni Tecniche e disponibile sul sito <https://www.edisonenergia.it/edison/internet-e-consumatori/trasparenza-tecnica>.

## 3. LE CONDIZIONI ECONOMICHE E DI FATTURAZIONE

I corrispettivi relativi al Servizio sono indicati nell'Offerta.

La disciplina generale si trova all'interno delle Condizioni Generali di Contratto.

### INOLTRE, TI PRECISIAMO QUANTO SEGUE:

1. Ogni mese, ti invieremo la fattura che dovrai pagare entro 20 giorni dalla data di emissione. Eventuali altre somme da addebitarti (ad esempio per interventi tecnici) saranno incluse nella prima fattura mensile relativa al Servizio successiva alla data in cui è maturato il credito di Edison Energia;
2. Per aiutarci a tutelare l'ambiente riceverai alla tua email la fattura in formato digitale. Puoi modificare la tua scelta in qualsiasi momento alle condizioni indicate in Offerta, attraverso i canali Edison. Potrai consultare le tue fatture attraverso l'App My Edison o attraverso l'Area Privata presente sul sito internet di Edison Energia.

Abbiamo previsto agevolazioni per gli utenti che si trovino in una delle condizioni di disabilità previste dalla Delibera n. 290/21/CONS dell'AGCOM (sordità, cecità e invalidità con grave limitazione alla capacità di deambulazione). In particolare, è previsto uno sconto del 50% sul canone base mensile del servizio; l'agevolazione non è cumulabile con ulteriori sconti.

Per maggiori informazioni sulle agevolazioni previste, sulla procedura da seguire e sui moduli da utilizzare puoi chiamare il nostro servizio clienti o visitare il nostro sito internet alla pagina: <https://www.edisonenergia.it/edison/internet-e-consumatori/agevolazioni-per-utenti-con-disabilita>.

## 04 COME SOTTOSCRIVERE E ATTIVARE IL SERVIZIO

Attivare la nostra offerta è facile e veloce: è sufficiente sottoscrivere l'Offerta, compilando la Proposta di Contratto attraverso i nostri canali commerciali fisici o a distanza. Faremo alcune verifiche preliminari sulla correttezza dei dati inseriti e sulla fattibilità tecnica del Servizio e riceverai la nostra accettazione. Ti ricordiamo che per velocizzare l'attivazione del Servizio puoi chiedere la procedura per l'attivazione immediata, rinunciando al diritto di ripensamento previsto dal Codice del Consumo che puoi esercitare nei tempi e con le modalità disciplinate nelle Condizioni Generali di Contratto.

Nel caso in cui l'Offerta venga sottoscritta contestualmente ad un contratto di energia elettrica o gas naturale con Edison Energia, l'esercizio del diritto di ripensamento per la fornitura di energia elettrica o gas potrà comportare la mancata attivazione anche del servizio Internet.

L'attivazione della connessione ad Internet avviene entro 60 giorni solari dall'accettazione di Edison Energia della tua richiesta e una volta decorsi gli eventuali tempi di ripensamento nel caso in cui tu non abbia chiesto la procedura di esecuzione immediata del contratto. Ti ricordiamo che l'attivazione sarà comunque soggetta al rispetto delle condizioni di accesso al servizio previste nelle Condizioni Generali di Contratto. In caso di mancata attivazione entro tale termine massimo, avrai diritto al corrispondente indennizzo indicato al punto 8 della Carta dei Servizi.

Potrai consultare lo stato di attivazione del Servizio in qualunque momento dalla tua App e dall'Area Privata presente sul nostro sito internet.

Per un'informativa completa sul processo di adesione, sul perfezionamento del Contratto e sulle modalità di attivazione puoi consultare le Condizioni Generali di Contratto.

## 05 COME PROCEDERE ALLA CHIUSURA DEL CONTRATTO

Il contratto per la fornitura del Servizio ha la durata prevista nell'Offerta.

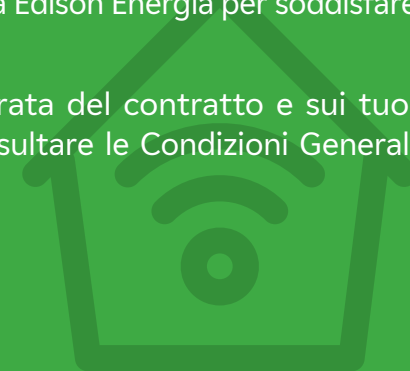
Nel caso tu decida di recedere dovrai comunicarcelo, con un preavviso di 30 giorni, inviando l'apposito modulo disponibile sul sito [edisonenergia.it](http://edisonenergia.it) a Edison Energia, tramite il form web su [edisonenergia.it/contatti](http://edisonenergia.it/contatti) o tramite raccomandata AR all'indirizzo di posta indicato al punto 6. In tale caso, potremo addebitarti i costi di recesso indicati nell'Offerta nei limiti e secondo i criteri previsti dalla normativa vigente, oltre agli eventuali corrispettivi per il Servizio usufruito fino alla data di efficacia del recesso. In caso di pagamento del contributo di attivazione a rate, potrai decidere se saldare le rate in un'unica soluzione o mantenere il piano di rateizzazione.

**Qualora tu abbia usufruito del modem incluso nell'Offerta potremmo chiederti di restituirci il modem.**

**Se non riceverai la nostra comunicazione entro 30 giorni dalla cessazione del contratto, potrai considerarlo di tua proprietà.**

In caso di cessazione del contratto o di recesso, ti restituiremo il deposito cauzionale, eventualmente versato, entro 90 giorni dalla data di scioglimento del contratto. La somma sarà restituita nella sua integralità o per la parte non utilizzata da Edison Energia per soddisfare i suoi crediti nei tuoi confronti.

Per un'informativa completa sulla durata del contratto e sui tuoi diritti di recesso, ti consigliamo di consultare le Condizioni Generali di Contratto.



## 06 COME CONTATTARCI

Per qualsiasi informazione e richiesta di assistenza puoi contattare il nostro Servizio Clienti attivo dal Lunedì al Sabato dalle 08:00 alle 20:00 (festivi infrasettimanali e domeniche escluse).

Se non sei ancora nostro cliente e vuoi ricevere informazioni sulla nostra Offerta e sulle modalità di sottoscrizione del Contratto puoi chiamare il nostro servizio commerciale al numero verde 800.14.14.14.

Se invece sei già cliente Edison Energia di seguito trovi tutti i canali di contatto per qualsiasi informazione sul contratto e per assistenza in caso di disservizi e malfunzionamenti:

- **Telefono:** 800.031.141 (numero verde da fisso) oppure 02.8251.8251 (servizio a pagamento da cellulare)
- **Fax:** 800.031.143
- **Web:** form disponibile su [edisonenergia.it/contatti](https://www.edisonenergia.it/contatti)
- **Indirizzo di posta:**  
Edison Energia S.p.a.  
Servizio Clienti Edison  
Casella postale 94,  
20079 Basiglio (MI)

Inoltre, se sei già cliente, puoi consultare i Contratti attivi e sottoscrivere le Offerte anche dalla tua Area Personale accessibile da web e App.



## 07 RECLAMI E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Se ritieni che non abbiamo rispettato i nostri impegni contrattuali o non abbiamo garantito gli standard di Qualità del Servizio previsti nella presente Carta dei Servizi, potrai inviarci un reclamo. La procedura di reclamo prevede i seguenti passaggi:

<b>Invio del reclamo</b>	Per inviarci un reclamo, ti chiediamo di descrivere accuratamente il disservizio lamentato e di trasmettercelo attraverso uno dei seguenti canali indicati nel precedente punto 6.
<b>Verifiche interne</b>	In seguito al ricevimento del reclamo, ci attiveremo per accertare le circostanze che ci hai segnalato.
<b>Esito del reclamo</b>	Ti forniremo la risposta al reclamo, al recapito che ci avrai indicato in sede di reclamo o in mancanza al tuo indirizzo e-mail, entro il termine massimo di 45 giorni dal ricevimento della tua segnalazione. Ove il tuo reclamo venga accolto, faremo tutto quanto possibile per rimediare al disservizio e verseremo in tuo favore gli indennizzi eventualmente applicabili. Ove invece il tuo reclamo non venisse accolto, ti forniremo le motivazioni.

Se ritieni che, ad esito del reclamo, i tuoi diritti non siano stati adeguatamente tutelati, ti ricordiamo che potrai ricorrere ad una procedura di conciliazione obbligatoria fra quelle indicate nella delibera n. 194/23/CONS dell'AGCOM e s.m.i.. Solo a seguito di un tentativo fallito di conciliazione, potrai rivolgerti all'Autorità Giudiziaria.

Procedura di reclamo circostanziato - attivabile in caso di mancato rispetto degli obiettivi di qualità relativi agli indicatori "Velocità di Trasmissione Dati", "Ritardo di Trasmissione Dati" e "Tasso di Perdita dei Pacchetti":

Se la Qualità del Servizio offerto con riferimento ai parametri sopra riportati è inferiore a quanto riportato nella **Carta dei Servizi**, potrai inviare un reclamo circostanziato ad Edison Energia.

A tal fine dovrai eseguire una verifica della qualità del tuo collegamento attraverso il software Ne.me.sys disponibile gratuitamente sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) ed inviarci tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente nell'area privata del sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), il certificato attestante la misurazione effettuata entro 30 giorni.

Se a distanza di ulteriori 30 giorni, una seconda misurazione certificata attesta ancora un insufficiente livello di qualità, con riferimento agli obiettivi:

1. Velocità minima, massima o normalmente disponibile di connessione in download e upload
2. Ritardo massimo di Trasmissione Dati
3. Tasso massimo di Perdita dei Pacchetti

Ti verrà riconosciuto il diritto agli indennizzi previsti nella Carta o la possibilità di avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità.

Nel caso la violazione degli obiettivi di qualità riguardo gli indicatori:

1. Velocità minima di connessione in download e upload
2. Ritardo massimo di Trasmissione Dati e
3. Tasso massimo di Perdita dei Pacchetti

in alternativa al diritto agli indennizzi ti viene riconosciuto il diritto al recesso senza costi oppure, in alternativa, il diritto di migrare gratuitamente ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia, qualora presente a listino.

Per una verifica istantanea della qualità della connessione potrai anche utilizzare lo Speed Test disponibile sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) ma ricorda che questo non dà luogo ad una misura certificata e pertanto non potrà essere utilizzato ai fini di un Reclamo Circostanziato.

## 08 I NOSTRI IMPEGNI

Vogliamo offrirti un servizio trasparente e all'altezza delle tue aspettative. Per questo, prendiamo degli impegni di qualità nei tuoi confronti. In caso di mancato rispetto degli impegni di seguito indicati, avrai diritto ad un indennizzo che ti verrà riconosciuto in fattura. Gli indennizzi saranno corrisposti automaticamente o su tua richiesta a seconda di quanto indicato di seguito. Gli indennizzi ti verranno riconosciuti tramite accredito nella prima fattura utile, decorsi 45 gg dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione.

Se la somma che hai diritto di ricevere a titolo d'indennizzo è superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100, ti sarà corrisposta, su tua richiesta scritta, mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate da te fornite, entro il termine di 30 gg. dall'emissione di tale fattura.

Resta comunque salvo il tuo diritto di richiedere il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

Tipo segnalazione	Impegno Edison Energia	Indennizzo	Tipo
Ritardo nell'attivazione del servizio	Ci impegniamo ad attivare la tua fornitura entro 60 giorni solari dalla accettazione della tua Proposta di contratto, una volta decorso il periodo di ripensamento qualora tu non abbia richiesto la procedura di esecuzione immediata.	7,50 € per ogni giorno di ritardo	Automatico
Sospensione o cessazione del servizio in mancanza di presupposti o senza preavviso	Ci impegniamo a riconoscerti un indennizzo qualora il nostro servizio venga cessato o sospeso senza presupposti o senza preavviso	7,50 € per ogni giorno di errata sospensione o cessazione del servizio	Automatico
Malfunzionamento del servizio con causa imputabile a Edison Energia	Ci impegniamo a riparare il malfunzionamento entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione ed a riconoscerti un indennizzo per ogni giorno di ritardo nella riparazione. Sono esclusi i guasti di particolare complessità.	3 € per ogni giorno di ritardo nella riparazione della discontinuità del servizio 6 € per ogni giorno di ritardo nella riparazione della interruzione totale del servizio	A richiesta
Disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori	Ci impegniamo a riconoscerti un indennizzo per ogni giorno di ritardo dipendente da Edison Energia nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore	1,50 € per ogni giorno di ritardo	A richiesta
Mancata o ritardata risposta ai reclami	Ci impegniamo a verificare e rispondere alle tue segnalazioni entro 45 giorni solari	2,50 € per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di 300 €)	A richiesta
Mancato rispetto dell'obiettivo 'Velocità di trasmissione dati'	Ci impegniamo a riconoscerti un indennizzo in caso di mancato rispetto dei parametri tecnici del Servizio.	10 € forfetario	A richiesta
Mancato rispetto dell'obiettivo 'Ritardo di Trasmissione dati'			
Mancato rispetto dell'obiettivo 'Tasso di perdita dei pacchetti'			



Resta inteso che non saranno corrisposti indennizzi nel caso in cui il ritardo dipenda da cause di forza maggiore, caso fortuito, mancato o ritardato rilascio di permessi e/o autorizzazioni, utilizzo del servizio o degli apparati in maniera non conforme al contratto. Inoltre, è esclusa l'applicazione degli indennizzi qualora la tua segnalazione non pervenga a Edison Energia entro 3 mesi dal momento in cui ne sei venuto a conoscenza o avresti potuto venirne a conoscenza usando l'ordinaria diligenza.

## 09 I NOSTRI OBIETTIVI DI QUALITÀ

Al fine di fornire ai nostri clienti un servizio sempre migliore, ci adoperiamo per monitorare periodicamente gli indicatori di qualità relativi al servizio di accesso ad Internet. Nella tabella che segue, riportiamo gli indicatori di qualità previsti dai provvedimenti AGCOM con i nostri obiettivi. Le informazioni sui risultati effettivamente raggiunti sono reperibili sul sito <https://www.edisonenergia.it/edison/internet-e-consumatori/qualita-e-carta-dei-servizi>.

### Obiettivi di Qualità del Servizio per l'anno 2024

Indicatore	Definizione	Misure	Obiettivo
Reclami sugli addebiti	% di fatture reclamate rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,5%
Accuratezza della fatturazione	% di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito di importi al cliente rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito al cliente e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	2%
Tempo di attivazione del servizio	Tempo misurato in giorni solari tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono disponibili per l'uso.	Tempo medio	30 giorni
		Tempo attivazione per 95% dei clienti	60 giorni
		Tempo attivazione per 99% dei clienti	90 giorni
		% degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95%
		% degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	98%
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, e il numero medio di linee d'accesso	15%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione	Tempo medio di riparazione	60 ore
		Tempo di riparazione per l'80% dei malfunzionamenti	50 ore
		Tempo di riparazione per il 95% dei malfunzionamenti	100 ore
		% di riparazione di malfunzionamenti completati entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90% ore

## Obiettivi di Qualità del Servizio per l'anno 2024

Indicatore	Definizione	Misure	Obiettivo
Velocità di trasmissione dati - Nel caso di velocità massima, valori suddivisi tra Wi-Fi e porte Ethernet del router.	Velocità di trasmissione dati disponibile per i servizi Internet, misurata durante la trasmissione di file di prova trasmessi tra un sito remoto, in cui è posizionato un client, e un server, separatamente per il download e per l'upload, osservati per un periodo di tempo fissato	Velocità minima in download (FTTH)	100 Mbps
		Velocità minima in download (FTTC)	- profilo 200/30: 50 Mbps - profilo 200/20: 10 Mbps - profilo 100/20: 5 Mbps
		Velocità minima in upload (FTTH)	12 Mbps
		Velocità minima in upload (FTTC)	- profilo 200/30: 10 Mbps - profilo 200/20 e 100/20: 1 Mbps
		Velocità massima in download (FTTH) 1G	800 MBps
		Velocità massima in download (FTTH) 2.5G	1900 MBps
		Velocità massima in download (FTTC)	- profilo 200/30: 145 Mbps - profilo 200/20: 150 Mbps - profilo 100/20: 70 Mbps
		Velocità massima in upload (FTTH) 1G	150 MBps
		Velocità massima in upload (FTTH) 2.5G	280 MBps
		Velocità massima in upload (FTTC)	- profilo 200/30: 18 Mbps - profilo 200/20: 15 Mbps - profilo 100/20: 10 Mbps
		Velocità normalmente disponibile in download (FTTH) 1G	200 MBps
		Velocità normalmente disponibile in download (FTTH) 2.5G	500 MBps
		Velocità normalmente disponibile in download (FTTC)	- profilo 200/30: 90 Mbps - profilo 200/20 e 100/20: 20 Mbps
		Velocità normalmente disponibile in upload (FTTH)	100 MBps
Velocità normalmente disponibile in upload (FTTC)	- profilo 200/30: 15 Mbps - profilo 200/20 e 100/20: 5 Mbps		
Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (Ping)	Valore medio di trasmissione dati	30 ms
		Valore massimo ritardo per il 95% dei valori misurati	50 ms
		La deviazione standard del ritardo di trasmissione dati	37 ms
Tasso di perdita dei pacchetti	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati	% probabilità di perdita dei pacchetti ping	0.1%

## Obiettivi di Qualità dei call center per l'anno 2024

Indicatore	Definizione	Misure	Obiettivo
Tempo di attesa	intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	80 s
		% di chiamate entranti per le quali il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	50%
Tempo di navigazione	Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto	Media dei tempi minimi che intercorrono tra l'istante di accesso all'IVR e quello in cui l'utente è informato del codice dell'opzione "operatore" ed è consentita la sua selezione	100 s
Tasso di risoluzione dei reclami	% di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	% di reclami per i quali non vengono registrate un numero di chiamate > 1 prima della loro chiusura.	85%

