

## CARTA DEI SERVIZI 2025

### INDICE

- PREMESSA
- CHI SIAMO
- PRINCIPI FONDAMENTALI
  - Uguaglianza ed imparzialità
  - Continuità
  - Cortesia e chiarezza
  - Efficacia ed efficienza
- I NOSTRI SERVIZI
  - Prodotti
  - Accessibilità ai servizi
  - Inserimento dei dati personali nella Base di Dati Unica DBU
  - Blocco selettivo di chiamata
  - Parental Control
  - Fatturazione e modalità di pagamento
  - Reclami, conciliazioni e controversie
  - Tutela della Privacy
  - Recesso
  - Informazioni alla clientela
- OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2026
  - Tabella 1 - 254/04/CSP (Telefonia)
  - Tabella 2 - 131/06/CSP ALL. 1-2-3-4-5 (Internet)
  - Tabella 3 - 131/06/CSP ALL. 7-8-9 (Internet)
- GLOSSARIO

---

## PREMESSA

Nella presente Carta dei Servizi sono descritti i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni aperti al pubblico forniti dalla Medianet S.r.l. (di seguito Medianet). La Carta è stata redatta nel rispetto della normativa vigente. Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della Carta, e nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specifiche di ciascun servizio.

## CHI SIAMO

Medianet è un Wireless Internet Service Provider (WISP), un Reseller VoIP e un fornitore di connettività in Fibra Mista Rame (FTTC) e Fibra Pura (FTTH). Medianet è una realtà sarda che dal 2007 opera nel campo delle telecomunicazioni, offrendo alla clientela business e residenziale servizi di accesso alla rete Internet, unitamente a servizi di valore aggiunto, quali telefonia e videosorveglianza.

Medianet si pone l'obiettivo di rafforzare la propria posizione nel settore, attraverso la ricerca, lo studio e la sperimentazione di servizi all'avanguardia, al passo con le tecnologie del futuro. Grazie alla propria professionalità e alle proprie competenze, l'azienda concorre allo sviluppo del territorio fornendo servizi ai privati, alle Pubbliche Amministrazioni e ad un ampio bacino di aziende e attività produttive.

Medianet offre prodotti su misura per i propri Clienti, che spiccano per qualità ed affidabilità; lo staff tecnico e commerciale è sempre in grado di fornire una risposta sicura, qualificata e professionale a qualsiasi esigenza. Per avere maggiori informazioni su Medianet è a disposizione per gli Utenti il sito web [www.medianet.srl](http://www.medianet.srl).

---

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **Uguaglianza ed imparzialità**

La fornitura dei servizi da parte di Medianet si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità, in modo da garantire la parità di trattamento a tutti i Clienti, uguaglianza di condizioni e servizio prestato.

In funzione di tale impegno, Medianet rispetta le condizioni di fornitura del servizio stabilite dal legislatore e dal garante, applica le agevolazioni economiche per Clienti non vedenti e non udenti di cui alla Delibera AGCOM 46/17/un'età si dimostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata, tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di telecomunicazione sia per le persone con disabilità che per coloro che hanno un'età avanzata, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla connettività.

### **Continuità**

Medianet si impegna ad offrire un servizio regolare, ininterrotto, per tutta la durata del contratto, nella piena consapevolezza che la continuità di servizio sia un requisito imprescindibile per la salvaguardia degli interessi del Cliente.

Nei rari casi di malfunzionamenti, anche qualora siano imputabili a terzi o a cause di forza maggiore, Medianet adotta con la massima tempestività tutte le misure necessarie finalizzate al ripristino della completa funzionalità di servizio.

### **Cortesia e chiarezza**

Nel rapporto con i propri Clienti Medianet si ispira agli ideali di correttezza e trasparenza, assicura la massima disponibilità di informazioni in merito ai servizi erogati; la cordialità e il rispetto orientano quotidianamente la condotta del personale.

In ottemperanza al principio della libera scelta del consumatore, il contratto per la fornitura del servizio e ogni documento ad esso complementare sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

Per garantire inoltre la massima trasparenza il sito aziendale [www.medianet.srl](http://www.medianet.srl) viene costantemente aggiornato allo scopo di supportare i visitatori nella scelta del prodotto più adeguato alle proprie esigenze.

### **Efficacia ed efficienza**

Medianet ricerca instancabilmente un miglioramento del servizio, investendo risorse nell'aggiornamento professionale del proprio personale e nell'ammodernamento tecnologico degli strumenti di lavoro.

L'azienda ha fatto di professionalità e preparazione elementi caratterizzanti della propria identità.

## **I NOSTRI SERVIZI**

Allo scopo di migliorare continuamente i propri standard di qualità, Medianet svolge un costante lavoro di verifica e controllo sul proprio servizio. Nello specifico vengono monitorati i parametri tecnici segnalati dalle Autorità, assicurandone la piena conformità alla normativa.

Medianet fornisce i servizi di comunicazioni elettroniche elencati di seguito:

- FIBRA DEDICATA;
- FIBRA OTTICA PURA (FTTH);
- FIBRA MISTA RAME (FTTC);
- WDSL (HIPERLAN);
- TELEFONIA (VoIP);
- WIFI – HOTSPOT;
- VIDEOSORVEGLIANZA.

## **Prodotti**

Medianet dispone di una vasta gamma di apparati di rete (Router), telefonia e videosorveglianza che possono essere acquistati dal cliente anche a rate.

Per il servizio WDSL (HIPERLAN), presso l'Utente viene installata una CPE (antenna configurata in visibilità con il ponte radio Medianet più vicino), in comodato d'uso gratuito, includendo la manutenzione ordinaria fino a durata contrattuale, al termine della quale, il cliente stesso dovrà provvedere alla restituzione dell'apparato nei termini e modalità stabiliti nelle condizioni generali del contratto.

Su richiesta esplicita del cliente la CPE potrà essere acquistata e, in questo caso, ne diventerà proprietario. Tutti i costi di manutenzione saranno a suo carico, pertanto, il cliente si impegna con Medianet alla corretta conservazione dell'apparato per assicurarne un buon funzionamento nel tempo.

## **Accessibilità ai servizi**

Abitualmente, il Cliente interagisce con Medianet per richiedere:

- Servizi di accesso ad Internet e telefonia;
- Consulenza e progettazione per reti e sistemi di videosorveglianza;
- Variazioni di forniture su contratti esistenti;
- Disdette;
- Informazioni e reclami;
- Pagamenti fatture;
- Addebiti per servizi richiesti.

### **Inserimento dei dati personali nella Base di Dati Unica DBU**

Medianet tutela il diritto di scelta del Cliente per ciò che concerne l'inserimento dei propri dati personali all'interno degli elenchi telefonici. Qualora il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'immissione nella base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei che digitali), attraverso la compilazione dell'apposito modulo, essa avverrà nel rispetto delle condizioni prestabilite e dei tempi tecnici necessari.

Medianet non assume alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati.

Si ricorda che è possibile ottenere l'omissione dell'indicazione dell'indirizzo o del nome per esteso.

### **Blocco selettivo di chiamata**

Medianet garantisce gratuitamente al Cliente le opzioni di sbarramento selettivo delle chiamate in uscita sulle base delle disposizioni di cui alla delibera n. 418/07/CONS. Le numerazioni soggette a blocco permanente di chiamata sono incluse nel paniere di cui all'allegato A della Delibera n° 600/09/CONS. Medianet rispetta la prescrizione di cui all'art. 1, comma 4, nel punto in cui si stabilisce: *"L'utenza che fruisca dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita ha la facoltà di richiedere all'operatore di accesso in ogni tempo la modifica della tipologia di sbarramento e quella di revocare il consenso, espresso o tacito, allo sbarramento medesimo. L'operatore è tenuto ad eseguire la richiesta dell'utente entro cinque giorni lavorativi"*.

È possibile usufruire di tale servizio inoltrando una richiesta ai recapiti mail indicati nel paragrafo *"Informazioni alla Clientela"*.

### **Parental Control**

Vista l'approvazione, in data 25 gennaio 2023, della delibera "Adozione delle linee guida finalizzate all'attuazione dell'articolo 7-bis del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28 in materia di "sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio", da parte dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni; l'azienda scrivente ottempererà nei modi e nei tempi stabiliti nelle linee guida dello stesso documento, inserendo una specifica sezione nel proprio sito internet al seguente link <https://www.medianet.srl/parental-control/>.

### **Fatturazione e modalità di pagamento**

Le fatture relative ai nostri servizi sono regolarmente inviate agli utenti via mail, con cadenza bimestrale e un anticipo di almeno 15 giorni rispetto alla scadenza del pagamento.

A partire dal 01/01/2019, a seguito dell'entrata in vigore della legge N.87 del 2018, le fatture dei clienti sono trasmesse anche sotto forma di fattura elettronica e sono disponibili presso il Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate.

I Clienti dispongono di molteplici soluzioni di pagamento relative al genere di servizi scelti.

Al momento della sottoscrizione del contratto, il Cliente potrà scegliere la modalità di pagamento che più preferisce, conservando la facoltà di modificarla lungo tutta la durata del rapporto contrattuale:

- Addebito su conto corrente bancario (SDD);
- Bollettino postale;
- Bonifico.

La Medianet continua a perseverare con decisione la scelta, inerente all'eliminazione della possibilità di pagare le fatture attraverso rimessa diretta presso il front-office, situato all'interno della sede legale.

Tale decisione è stata motivata inizialmente con il fine di poter tutelare la salute dei nostri clienti e dei collaboratori, successivamente la stessa predilezione ha comportato un miglioramento dell'organizzazione del lavoro interno.

Si precisa che le responsabilità derivanti da eventuali disfunzioni e/o danni arrecati da terzi (ad esempio banche, sportelli postali, etc.) nell'esecuzione dei pagamenti, non potranno essere imputati a Medianet.

Il cliente può rivolgersi all'ufficio Medianet per avere informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura. Per fare questo è sufficiente chiamare il numero 0781672005 durante gli orari di apertura al pubblico e seguire le istruzioni per interagire con gli addetti alla fatturazione.

### **Reclami, conciliazioni e controversie**

È possibile effettuare un reclamo formale al recapito mail [clienti@medianet.srl](mailto:clienti@medianet.srl) qualora si pensi che: a) il servizio fornito da Medianet non soddisfi le condizioni stabilite in fase contrattuale; b) gli importi indicati sulle fatture Medianet siano errati e/o sia necessario predisporre un rimborso a fronte di presunti pagamenti non dovuti.

Medianet si esprime in merito all'oggetto del reclamo entro 30 giorni dalla ricezione dello stesso, intervenendo, qualora ve ne sia bisogno, con il ripristino della funzionalità di servizio e/o rettificando le cifre riportate in fattura.

Nel caso in cui il parere dell'azienda non soddisfi le necessità del Cliente, quest'ultimo può rivolgersi al Co.re.com competente per territorio al fine di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'art. 3, comma 1, della Delibera n° 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni. Solamente al termine dei trenta giorni successivi alla presentazione dell'istanza di conciliazione, qualora non sia stato ancora raggiunto un accordo tra le parti, il Cliente è autorizzato a procedere con il ricorso in sede giurisdizionale.

Per le disposizioni dettagliate riguardanti la risoluzione di controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti si rimanda al contenuto della delibera citata.

### **Tutela della Privacy**

Sin dalla stipula il Cliente è informato, ai sensi dell'articolo 13 del Codice della Privacy e del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "il Regolamento"), che il trattamento dei dati del Cliente è necessario al fine di permettere a Medianet, direttamente o anche attraverso terzi, di adempiere agli obblighi derivanti dal presente Contratto, ovvero agli obblighi ad esso connessi o previsti dalla legge (art. 6, comma 1, lett. b-c del Regolamento).

Per trattamento dei dati il Regolamento intende "qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione" (Art. 4, punto 2 del Regolamento).

Il trattamento dei dati avviene mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza, nonché la riservatezza e viene effettuato anche mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

Medianet tutela il diritto del Cliente all'accesso ai dati, alla portabilità, alla modifica, alla notifica in caso di Data Breach o di perdita dei dati, alla limitazione del trattamento e alla cancellazione al netto degli obblighi imposti dalla legge.

In sede di stipula contrattuale, Medianet informa il Cliente sul trattamento anche mediante la sottoposizione di un modulo specifico, separato dalle clausole contrattuali.

### **Recesso**

Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento, secondo le modalità esplicitate all'interno delle Condizioni Generali di fornitura sottoscritte dal cliente, avendo cura di restituire gli apparati in dotazione, oggetto di comodato d'uso, entro e non oltre i termini stabiliti dal contratto.

Sia per i prodotti in fibra e fibra mista rame che per le forniture in FWA, in caso di recesso esercitato dal Cliente prima della scadenza della durata minima contrattualizzata, Medianet potrà chiedere al Cliente il pagamento di un corrispettivo a copertura degli sconti e/o promozioni concesse, fruite dal cliente, in fase di conclusione del contratto relativi all'attivazione, installazione, ai canoni del Servizio, al costo dei dispositivi elettronici, ceduti in sconto merce.

Le offerte economiche ad hoc, c.d. a progetto, non connesse ai prodotti da prospetto, sono sottoposte a termini e condizioni contrattuali separate.

#### Informazioni alla clientela

Medianet ha sede legale e operativa in via Stazione snc, 09013 Carbonia CI.

L'ufficio commerciale, amministrativo e tecnico è aperto dal lunedì al venerdì, con copertura oraria 9:00-13:00 e 14:00-18:00.

L'Assistenza Premium, invece, è disponibile dal lunedì alla domenica, inclusi i giorni festivi, con copertura oraria 7:00-13:00 e 14:00-21:30 attraverso il numero di assistenza premium dedicato.

Telefono: 0781 672005

Email: [clienti@medianet.srl](mailto:clienti@medianet.srl)

Email: [supportotecnico@medianet.srl](mailto:supportotecnico@medianet.srl)

Sito web: [www.medianet.srl](http://www.medianet.srl)

## OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2026

Medianet si prepone di migliorare costantemente la qualità del proprio servizio, confrontandosi con la Clientela, convertendo esigenze specifiche in nuove funzionalità e adeguandosi alle nuove opportunità e frontiere tecnologiche del settore.

L'azienda si uniforma alla normativa sulla tutela dei consumatori, applicando nei dettagli le disposizioni riguardanti la rilevazione e la pubblicazione delle misure degli indicatori di qualità riguardanti i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa e i servizi di telefonia vocale fissa.

Nelle tabelle a seguire vengono riportati gli obiettivi di qualità previsti per il 2026, individuati sulla base delle specifiche delibere emesse dall'AGCOM.

### Tabella di qualità – Obiettivi di qualità dei Servizi di Telefonia vocale forniti su Rete Fissa per l'anno 2026

#### Delibera N.156/23/CONS.

| Denominazione indicatore                                              | Servizi cui si applica                                                                          |                                                      | Misura/Indicazioni obbligatorie                                                                                                                                                                                                                | Unità di misura | Valore rilevato |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera N.156/23/CONS)            | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa                                            |                                                      | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo                                                                                                                         | %               |                 |
|                                                                       |                                                                                                 |                                                      | Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse                                                                                                                      | %               |                 |
| Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera N.156/23/CONS)    | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa                                            |                                                      | Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo | %               |                 |
| Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera N.156/23/CONS) | Rapporto a): ordini per l'evacuazione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                                  | giorni          | 11              |
|                                                                       |                                                                                                 |                                                      | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                     | giorni          | 22              |
|                                                                       |                                                                                                 |                                                      | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                     | giorni          | 26              |
|                                                                       |                                                                                                 |                                                      | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile                                                                                                                                            | %               | 98,00%          |
|                                                                       |                                                                                                 |                                                      | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                                                                                                                                                  | %               | 100,00%         |
|                                                                       |                                                                                                 |                                                      | Numero dei contratti completati                                                                                                                                                                                                                |                 | 246             |
|                                                                       | Rapporto b): ordini per l'evacuazione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo     | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                                  | giorni          | 13              |
|                                                                       |                                                                                                 |                                                      | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                     | giorni          | 34              |
|                                                                       |                                                                                                 |                                                      | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                     | giorni          | 42              |
|                                                                       |                                                                                                 |                                                      | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile                                                                                                                                            | %               | 98,00%          |

|                                                                                |                                                                                                |                                                      |                                                                                                                                                                                              |         |         |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
|                                                                                |                                                                                                |                                                      | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                                                                                                | %       | 100,00% |
|                                                                                |                                                                                                |                                                      | Numero dei contratti completati                                                                                                                                                              |         | 237     |
|                                                                                | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa                                           |                                                      | Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC                                                                      |         | 0       |
| Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center               |                                                                                                |                                                      |                                                                                                                                                                                              | 483     |         |
| Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera N.156/23/CONS)                  | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa                                           |                                                      | Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso | %       | 8,50%   |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera N.156/23/CONS.) | Rapporto a): servizi forniti con proprie infrastrutture                                        | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                              | ore     | 48      |
|                                                                                |                                                                                                |                                                      | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                 | ore     | 48      |
|                                                                                |                                                                                                |                                                      | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                 | ore     | 192     |
|                                                                                |                                                                                                |                                                      | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto                                                                               | %       | 99,00%  |
|                                                                                | Rapporto b): servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                              | ore     | 72      |
|                                                                                |                                                                                                |                                                      | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                 | ore     | 96      |
|                                                                                |                                                                                                |                                                      | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                 | ore     | 240     |
|                                                                                |                                                                                                |                                                      | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto                                                                               | %       | 97,00%  |
| Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera N.156/23/CONS)   | Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico                                |                                                      | Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali                                                                                                                      | %       | 0,50%   |
| Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera N.156/23/CONS)      | Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico                                |                                                      | Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali                                                                                                                             | secondi | 4       |
|                                                                                |                                                                                                |                                                      | 95° percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali                                                                                                                           | secondi | 6       |

## Tabella di qualità – Obiettivi di qualità dei Servizi di Call 0781672005 validi per l'anno 2026

Delibera N.79/09/CSP.

| Denominazione indicatore                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Misura                                                                                                                                                           | Unità di misura | Valore rilevato |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| 1) Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo   | Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo | secondi         | 6               |
| 2) Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto | a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti                                                                                                                | secondi         | 12              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | b) Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi                                                                         | %               | 96              |
| 3) Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza                                                                                                                                                                                                | Percentuale                                                                                                                                                      | %               | 91              |

---

## GLOSSARIO

### AGCOM

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni è un'autorità di garanzia che ha il duplice compito di assicurare la corretta competizione degli operatori sul mercato e di tutelare i consumi di libertà fondamentali degli utenti.

### Banda Larga

Nel campo delle telecomunicazioni o dell'informatica è quella tecnica di trasmissione che permette ai fornitori di servizi di accesso ad Internet di sfruttare gli stessi strumenti di connettività per aumentare la mole di dati scambiati simultaneamente. Ad esempio, l'ADSL e la fibra ottica sono due applicazioni tecnologiche della banda larga.

### CO.RE.COM

Istituito con la legge regionale n° 11 del 2008, il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Autonoma della Sardegna è organo di consulenza, supporto, garanzia e gestione della Regione Sardegna per quanto attiene l'intero sistema delle comunicazioni e in tale ambito svolge le funzioni che gli sono attribuite dalla normativa regionale. Allo stesso tempo è organo funzionale per l'autorità dell'[AGCOM](#) e per la stessa svolge diverse funzioni delegate tra le quali il tentativo di conciliazione tra utenti ed enti gestori telefonici.

### DBU

È l'archivio elettronico unico che raccoglie i numeri telefonici e i dati identificativi dei clienti di tutti gli operatori nazionali di telefonia fissa e mobile. Il DBU è la base dati per la costruzione degli elenchi telefonici.

### Deviazione standard

È un indice statistico che stima la dispersione dei dati attorno ad un indice di posizione (tipicamente la media aritmetica).

### FTTC

Dall'inglese *Fiber To The Cabinet*, è la tecnologia che consente di erogare servizi di accesso ad Internet e telefonia sfruttando il collegamento in fibra dalla centrale fino alla cabina esterna più vicina al Cliente e la rete in rame nel tratto di congiunzione conclusivo tra la cabina e la sede di installazione.

### Hot-Spot

È l'area all'interno della quale si può usufruire di un servizio di connettività aperto al pubblico. Di solito il termine Hotspot si accompagna all'acronimo Wi-Fi, data la natura abitualmente wireless (non cablata) delle

connessioni.

### **Percentile**

Data una scala progressiva di osservazioni, il percentile  $X$  è rappresentato dal valore al di sotto del quale si posiziona l' $X$  % delle osservazioni totali.

### **Reseller**

Tradotto dall'inglese *rivenditore*, fa riferimento all'acquisizione di determinati servizi allo scopo di venderli a propria volta piuttosto che utilizzarli.

### **SDD**

Il SEPA Direct Debit è lo strumento di pagamento che permette al cliente di disporre gli incassi in euro all'interno dell'area SEPA (Area Unica dei Pagamenti Euro) sulla base di un accordo preliminare tra creditore e debitore che consente di addebitare in modo automatico il conto del debitore. Esso rappresenta la standardizzazione europea del RID (Rapporto Interbancario Diretto).

### **VoIP**

Dall'inglese *Voice Over Internet Protocol*, è una tecnologia che permette di effettuare conversazioni telefoniche sfruttando la connessione internet o, in qualunque caso, una rete dedicata che utilizzi il protocollo IP in sostituzione della rete telefonica generale.

### **WDSL**

Dall'inglese *Wireless Digital Subscriber Line*, è una tecnologia di trasmissione senza fili a banda larga per collegarsi a Internet senza bisogno di linea fissa, anche in zone non raggiunte dal doppino telefonico (c.d. "ultimo miglio"). Il collegamento avviene tramite un apparato radio da installare sul tetto dell'abitazione o della sede aziendale.

### **Wi-Fi**

Abbreviazione della definizione inglese *Wireless-Fidelity*, è quella tecnologia che consente la connessione ad una rete locale senza fili, che sfrutta le onde elettromagnetiche.

### **WISP**

Dall'inglese *Wireless Internet Service Provider*, si riferisce al fornitore di servizi di accesso ad Internet che fanno uso della trasmissione dati via radio piuttosto che via cavo.