

## 1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi (di seguito denominata anche "CdS") sintetizza tutti i tuoi diritti e gli impegni che Fastweb si assume nei tuoi confronti. In questo documento, troverai indicati i nostri obiettivi di qualità: potrai verificarne il raggiungimento sul sito fastweb.it nella sezione "Qualità e carte servizi", nel Conto Fastweb (per le offerte in abbonamento). Per noi l'attenzione verso il Cliente è il valore più importante! Contattaci per qualsiasi esigenza: puoi accedere alla tua Area Clienti MyFastweb, contattare il nostro Servizio Clienti al numero 192 193 (attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7). Saremo sempre al tuo fianco durante tutta la tua esperienza con Fastweb.

## 2. I nostri Principi

La nostra vision è arricchire la vita e il lavoro delle persone attraverso Internet. Qualità e capacità di soddisfare i bisogni dei Clienti rappresentano, da sempre, un binomio inscindibile nella nostra strategia. Siamo sempre alla ricerca di nuove sfide e vogliamo guidare il cambiamento verso un mondo sempre più digitale. I nostri servizi si basano su criteri di fiducia, lealtà e affidabilità. Ti comunicheremo in modo semplice e comprensibile tutte le informazioni in merito ai servizi offerti e alle condizioni economiche. Tutte le nostre attività si basano sui principi di uguaglianza dei diritti e di non discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

### 2.1 I nostri impegni

Ci impegniamo a:

- fornire i servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.
- ridurre al minimo, nei casi di malfunzionamento o interruzione del servizio, la durata del disagio arrecato

### 3. Il Contratto con Fastweb

Il Contratto in relazione ai servizi offerti da Fastweb si intende concluso con l'attivazione del Servizio da parte di Fastweb che avverrà mediante connessione in rete della carta SIM.

#### 3.1 Il Contratto

È il rapporto che intercorre tra te e Fastweb avente come oggetto l'attivazione della carta SIM e la fruizione dei Servizi Mobile ed è regolato da:

- Proposta di Abbonamento
- Condizioni Generali di Contratto
- Condizioni Generali dei Servizi
- Carta dei Servizi
- Offerta Commerciale ed eventuali regolamenti applicativi incluse le informazioni pubblicate sul sito fastweb.it

#### 3.2 Condizioni di recesso

Il Contratto che hai stipulato con Fastweb ha la durata prevista dall'Offerta Commerciale che hai scelto e alla scadenza sarà rinnovato a tempo indeterminato, a meno che non invierai una comunicazione scritta di disdetta a mezzo raccomandata A/R a Fastweb S.p.A., Casella Postale 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI), PEC all'indirizzo fwgestionedisattivazioni@pec.fastweb.it, o recandoti direttamente presso un negozio Fastweb, allegando copia del tuo documento di identità o altra documentazione prevista dalle disposizioni normative vigenti, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Potrai altresì contattare il Servizio Clienti Fastweb per la gestione della tua richiesta di disattivazione. Se non sei più interessato al servizio o non siamo stati all'altezza delle tue aspettative contattaci al 192 193, risponderemo a tutte le tue domande. La tua opinione è importante per noi! Faremo di tutto perché la tua esperienza con Fastweb sia sempre positiva. Se vuoi recedere, puoi farlo in qualsiasi momento mediante comunicazione da inviare secondo le medesime modalità previste per la disdetta, allegando copia del documento di identità e con un preavviso di almeno 30 giorni. Se richiedi il passaggio ad un altro operatore di rete mobile, non è necessario inviare questa comunicazione.

Nel caso di recesso o disdetta, Fastweb potrà applicare eventuali commissioni il cui importo sarà indicato nel sito [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it). Nel caso di recesso anticipato da offerte promozionali, ti potranno essere addebitati altresì gli sconti fruiti o, in alternativa, un importo forfettario.

#### 3.3 Modifiche delle Condizioni Contrattuali

Eventuali modifiche delle condizioni contrattuali, compresi eventuali aggiornamenti dei corrispettivi per i Servizi, ti saranno comunicate con 30 giorni di anticipo attraverso una comunicazione in fattura, la pubblicazione di un'apposita informativa prevista per la vendita e sul sito web (MyFastweb), nonché tramite invio di un sms informativo, secondo i termini e le modalità disposte dalla Delibera Agcom 519/15/ CONS e dalla restante normativa applicabile in materia, nonché secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Hai la facoltà di recedere dal Contratto e dai Servizi Aggiuntivi oggetto delle modifiche senza addebito di penali e/o costi di disattivazione entro 30 giorni dalla data della loro comunicazione.

#### 3.4 Prodotti forniti da Fastweb

Se lo desideri, oltre alla carta SIM, possiamo fornirti prodotti di ultima generazione (smartphone, tablet, router Wi-Fi). Le condizioni economiche sono indicate nell'offerta commerciale di riferimento.

## 4. Fastweb e i Clienti

### 4.1 Facilitazioni per particolari categorie di Clienti

Offriamo un piano tariffario con un'agevolazione specifica per chi è in possesso di una certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria ai sensi della Delibera 46/17/CONS ("Misure specifiche e disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile"). In particolare, abbiamo previsto per i Clienti non udenti e non vedenti totali o parziali uno sconto del 50% sul canone del pacchetto Voce e Dati. Puoi chiedere maggiori informazioni in merito al numero 192 193 o reperire queste informazioni sul nostro sito fastweb.it nella sezione "Modulistica".

### 4.2 Elenchi Telefonici e Registro delle Opposizioni

Nel rispetto delle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, puoi decidere se essere presente, e con quali dati, negli elenchi telefonici e nei servizi automatici di ricerca. Nel caso di attivazione di una nuova linea telefonica o di una SIM con un nuovo numero, per esprimere la tua scelta dovrai compilare il form on-line dalla tua MyFastweb. In assenza di esplicita richiesta, i tuoi dati non saranno pubblicati e di conseguenza non appariranno in alcun elenco telefonico. Nel caso di portabilità del numero fisso o mobile, se non effettui alcuna richiesta relativa alla presenza dei dati nell'elenco telefonico tramite la MyFastweb, saranno mantenute le scelte relative alla presenza dei dati nell'elenco telefonico fatte col precedente operatore. Inoltre puoi richiedere di ricevere gli elenchi telefonici cartacei dalla sezione "Elenchi telefonici e consensi" della tua MyFastweb. Il costo della consegna verrà addebitato sul Conto Fastweb. Se non vuoi più ricevere chiamate pubblicitarie, puoi iscriverti al "Registro pubblico delle opposizioni" in queste 5 modalità:

- Per raccomandata a: "GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI - ABBONATI" UFFICIO ROMA NOMENTANO - CASELLA POSTALE 7211 - 00162 ROMA (RM)
- Via fax: 06.54224822
- Per e-mail: abbonati\_rpo@fub.it
- Tramite il numero verde: 800.265.265
- Compilando il modulo elettronico disponibile nella apposita "area abbonato" sul sito [registrodelleopposizioni.it](http://registrodelleopposizioni.it)

### 4.3 Privacy

Avrai sempre il diritto di accedere ai tuoi dati personali, richiedere la rettifica e la cancellazione, la limitazione dei trattamenti che ti riguardano nonché di opporli ai medesimi trattamenti e di chiedere la portabilità dei tuoi dati, secondo quanto previsto dagli artt. 15-22 del Regolamento UE n. 2016/679 - GDPR, in maniera

autonoma accedendo alla MyFastweb oppure rivolgendoti ai punti di contatto indicati di seguito:

- Ufficio Privacy Piazza Adriano Olivetti, 1 20139 Milano
- Indirizzo mail: [privacy@fastweb.it](mailto:privacy@fastweb.it)
- Fax: 02 454011-757
- Call Center: 192 193

### 4.4 MyFastweb

MyFastweb è la sezione del sito fastweb.it dedicata ai Clienti dove potrai gestire in autonomia il tuo abbonamento e, in particolare:

- Gestire in autonomia la tua offerta (attivare nuovi servizi, modificare la modalità di pagamento prescelta, ecc.)
- Consultare le eventuali novità e promozioni
- Consultare il Conto Fastweb, se previsto dalla tua offerta, con i dettagli relativi ai consumi
- Reperire facilmente informazioni relative all'offerta commerciale
- Accedere a guide, manuali e approfondimenti tecnici nella sezione Assistenza Clienti
- Richiedere chiarimenti in merito al servizio prescelto e inviare richieste di assistenza e reclami attraverso il servizio Assistente on-line
- Reperire i contatti per comunicare in qualsiasi momento con Fastweb.

### 4.5 Infoconsumi

Il servizio di Infoconsumi è sempre disponibile da MyFastweb, da App MyFastweb o chiamando gratuitamente il 4046 (accessibile dall'Italia) e ti permette di:

- per le offerte ricaricabili: verificare il tuo credito residuo in tempo reale e avere informazioni relative alle soglie di traffico ancora disponibili;
- per le offerte in abbonamento: verificare i consumi e avere informazioni relative alle soglie di traffico ancora disponibili con un aggiornamento alle 24 ore precedenti.

### 4.6 Fatturazione e modalità di pagamento

Per i Servizi in abbonamento I corrispettivi ricorrenti saranno dovuti per i Servizi resi nel mese e saranno fatturati con cadenza mensile anticipata.

Per tutti gli altri corrispettivi, la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo servizio. Il Conto Fastweb è sempre disponibile nella tua Area Clienti MyFastweb e ti verrà inviato, con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla scadenza, all'indirizzo e-mail che ci hai comunicato alla sottoscrizione del contratto. Puoi cambiare il recapito e-mail, o richiedere l'invio della fattura cartacea con addebito del costo di spedizione (0,92 eurocarta in invio), dalla tua Area Clienti MyFastweb. Potrai pagare le fatture tramite Carta di Credito o SSD (addebito in conto corrente).

In caso di mancato pagamento, decorsi 15 (quindici) giorni dalla scadenza indicato in fattura, dovrai corrispondere a Fastweb, senza necessità di intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua, in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla Legge 7 marzo 1996, n.108.

### Per offerta ricaricabile

Per i Servizi in modalità prepagata, gli Importi Ricorrenti saranno dovuti per i Servizi resi nel mese e saranno fatturati con cadenza mensile anticipata.

Puoi ricaricare il tuo credito tramite:

- Ricarica Fastweb: scheda dotata di codice segreto a 16 cifre e disponibile presso tutti i rivenditori autorizzati indicati sul sito fastweb.it; Per ricaricare basta chiamare gratuitamente dal tuo cellulare Fastweb il 4046 oppure nella sezione "Ricarica" della tua MyFastweb;
- Carta di Credito: nella sezione "Ricarica" della tua MyFastweb;
- Ulteriori modalità di ricarica anche telematica che potranno essere rese disponibili in qualsiasi momento da Fastweb ed indicate nella tua MyFastweb.

Se hai sottoscritto un'offerta con ricarica automatica, l'importo pari alla ricarica prevista dall'offerta commerciale potrà essere addebitato direttamente nel conto Fastweb e per i clienti Partita IVA in fattura (in quest'ultimo caso verrà emessa apposita fattura da Fastweb).

### 4.7 Costi di riattivazione per le offerte in abbonamento e con ricarica automatica

Se vuoi riattivare un servizio sospeso a causa di un mancato pagamento dei servizi e non oggetto di contestazione, ti verrà richiesto il pagamento di un costo di riattivazione del servizio di 24,00 euro IVA inclusa.

### 4.8 Cambio piano tariffario

Puoi modificare il tuo profilo e scegliere una delle offerte disponibili chiamando il 192 193 in piena autonomia su MyFastweb.

### 4.9 Furto e smarrimento

In caso di furto o smarrimento della SIM e/o di altri prodotti forniti da Fastweb, come ad esempio lo smartphone, potrai richiedere il blocco della SIM e le conseguenti tutele necessarie sui prodotti applicate da Fastweb, dopo regolare denuncia presso le Autorità competenti. In caso di ritrovamento della SIM o dello smartphone potrai richiedere la riattivazione dei servizi tramite una comunicazione scritta da inviare a Fastweb.

### 4.10 Frodi

Nel caso di frode e di utilizzo indebito da parte di terzi, dovrai presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa al Servizio Clienti. In questo modo, saranno sospesi i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta fino alla definizione della controversia. Gli importi sospesi potranno essere addebitati successivamente solo in caso di insussistenza di frode.

### 4.11 Controversie

Nel caso in cui insorga una controversia non risolvibile nei consueti canali di comunicazione, puoi avanzare una richiesta di conciliazione presso i Corecom ed altri organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie. A far data dal 23 luglio 2018 potrai presentare un'istanza di risoluzione delle controversie accedendo alla piattaforma Conciliaweb all'indirizzo: <https://conciliaweb.agcom.it>.

In caso di mancata conciliazione, potrai ricorrere all'AGCOM secondo quanto previsto dalla delibera 203/18/CONS s.m.i. o all'Autorità giudiziaria. Fastweb inoltre mette a disposizione la procedura di conciliazione paritetica attivabile tramite le associazioni dei consumatori.

Visita la sezione "Conciliazioni paritetiche" sul sito:

<https://www.fastweb.it/corporate/governance/conciliazioni-e-associazioni-consumatori/>.

### 4.12 Servizio di Assistenza Clienti - Recapiti per reclami e attivazione di Servizi Aggiuntivi

Garantiamo un Servizio di Assistenza Clienti attivo 24 h su 24 h, 7 giorni su 7: puoi richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare proposte di miglioramento dei Servizi. Il servizio è gratuito da rete fissa e da numeri mobili Fastweb. Faremo di tutto perché la tua esperienza con Fastweb sia sempre positiva, ma se vuoi sporgere un reclamo puoi farlo tramite:

- Raccomandata A/R indirizzata a: Fastweb S.p.A., c/o C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI)
- Telefono: 192 193
- MyFastweb, area "Assistenza"

Ti assegneremo un codice per permetterti di tracciare costantemente la tua richiesta. Ci impegniamo a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicarti l'esito entro 45 (quarantacinque) giorni. In caso di accoglimento, ti indicheremo i provvedimenti attuati per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo, riceverai comunque una comunicazione scritta.

## 5. I nostri Servizi

### 5.1 Servizio Mobile

Grazie alla nostra tecnologia e all'infrastruttura radiomobile messa a disposizione da uno dei principali operatori di rete mobile italiana (in virtù di un apposito accordo sottoscritto), ti offriamo un servizio di

comunicazione mobile (voce, videochiamate, messaggistica e dati) nel territorio nazionale e all'estero (compatibilmente con i Servizi disponibili in roaming internazionale). Ti offriamo inoltre molti altri servizi, gratuiti o a pagamento come, per esempio, accesso alle numerazioni non geografiche, servizi di segreteria telefonica, trasferimento di chiamata, restrizione di chiamate in entrata ed in uscita.

### 5.2 Mobile Number Portability

È il servizio che ti consente di passare a Fastweb mantenendo il tuo numero telefonico. La richiesta di portabilità può essere effettuata presso i punti vendita o tramite altri canali messi a disposizione, compilando il "Modulo di richiesta del Servizio di Portabilità del Numero Mobile" (MNP) con le modalità descritte nel Regolamento di servizio presente nel modulo stesso.

### 5.3 Validità SIM ricaricabile

La durata della SIM è di 12 mesi dalla data di attivazione in assenza di ricariche o 12 mesi dall'ultima ricarica o utilizzo del servizio. Al termine di tale periodo Fastweb ha la possibilità di disattivare la SIM, mentre il numero di telefono resterà a tua disposizione fino a 24 mesi dall'ultima ricarica effettuata per consentirti la riattivazione del servizio.

Trascorso tale periodo la numerazione non sarà più disponibile e potrà essere assegnata a terzi. Eventuali diversi termini relativi alla disattivazione delle SIM in caso di non utilizzo sono indicati nelle Condizioni Generali di Contratto consultabili su fastweb.it.

### 5.4 Gestione del credito residuo per offerte ricaricabili

Se recedi o disattivi l'offerta ricaricabile, il credito residuo resta a tua disposizione e ti verrà rimborsato:

- in fattura se la SIM è attiva e se la richiesta è contestuale alla comunicazione di recesso;
- tramite assegno di trattenza se la SIM non è attiva o se effettui la richiesta successivamente alla comunicazione di disdetta. Il credito sarà rimborsato al netto dei costi per l'emissione dell'assegno specificati sul "Modulo richiesta restituzione credito residuo". Per ottenere la restituzione del credito invia a Fastweb il "Modulo richiesta restituzione credito residuo" compilato. Il modulo è disponibile nella tua MyFastweb.

Se scegli di cambiare operatore usufruendo del servizio di MNP, potrai contestualmente richiedere all'operatore il trasferimento del credito residuo. Il credito verrà trasferito solo a seguito dell'espletamento della portabilità del numero mobile a cui è associato; nel caso in cui non venga effettuata la portabilità, potrai richiedere la restituzione dell'eventuale credito residuo tramite le modalità sopra indicate. Il credito ti verrà restituito al netto di ricariche omaggio eventualmente previste dall'offerta attiva o da promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica.

Per conoscere le modalità ed i termini di restituzione contatta il Servizio Clienti al numero 192 193 o visita il sito fastweb.it

## 6. Standard di qualità dei Servizi e Indennizzi

### 6.1 Tempo di attivazione

Ci impegniamo ad attivare la SIM e i relativi servizi entro 48 ore dalla consegna della stessa.

In caso di ritardo imputabile a Fastweb avrai diritto agli indennizzi previsti al punto 6.3.

### 6.2 Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

In caso di irregolare funzionamento del servizio ci impegniamo a intervenire entro 72 ore dal giorno successivo alla segnalazione. Solo in casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore, potrebbe essere previsto un tempo di intervento superiore alle 72 ore. Avrai diritto a richiedere un indennizzo nel caso in cui la tempistica sopra indicata non verrà rispettata.

### 6.3 Indennizzi

Potrai richiedere i seguenti indennizzi:

- Attivazione del servizio: 6 euro per ogni giorno di ritardo (fino a un massimo di 60 euro)
- Irregolare funzionamento del servizio: 10 euro forfettari
- Reclami riguardanti gli importi addebitati sul Conto Fastweb: 6 euro per ogni giorno di ritardo (fino a un massimo di 80 euro)
- Ritardo portabilità del numero, a partire dal 1 gennaio 2013 ai sensi della Delibera n. 147/11/CIR e solo su richiesta del Cliente: 2,5 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo (fino ad un massimo di 50 euro).

L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a 2 (due) giorni lavorativi; per ritardi superiori il computo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due.

In caso di errore imputabile a Fastweb nell'inserimento dei tuoi dati nell'elenco telefonico o nei servizi telematici di ricerca, avrai diritto a un indennizzo, comprensivo del danno emergente e del lucro cessante, forfettario e omnicomprensivo, pari a 25 Euro per gli utenti residenziali e 50 Euro per Partita IVA. Puoi effettuare la richiesta chiamando 192 193 oppure tramite raccomandata A/R alla C.P. n° 126 -20092 Cinisello Balsamo (MI).

Fastweb accrediterà la somma dovuta tramite nota di credito (fuori campo Iva) o attraverso un accredito di traffico telefonico a seconda dell'offerta sottoscritta. Per monitorare la qualità dei servizi erogati, utilizziamo indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n. 179/03/CSP e della Delibera 154/12/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed in conformità con le disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Aggiorniamo questi standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno solare precedente, tenendo conto dei suggerimenti dei Clienti e delle verifiche periodiche. Le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati raggiunti sono periodicamente pubblicate sul sito fastweb.it e comunicate all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in fattura a tutti i Clienti.

## OBIETTIVI 2019

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della Delibera n. 154/12/CONS

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	Tempo di rinnovo del credito (Allegato 1 delibera n.154/12/CONS)	servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di ricarica	min.	7,40	
S/A	Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi (Allegato 2 delibera n.154/12/CONS)	servizi di consultazione elenchi	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	-	
			percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%		
A	Reclami sugli addebiti (Allegato 3 delibera n.154/12/CONS)	Definizione 1): percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	servizi post-pagati	rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo	%	1,80
		Definizione 2): rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione	servizi post-pagati	rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti nel periodo di rilevazione considerato ed il numero medio di SIM attive nello stesso periodo	%	1,80
A	Accuratezza della fatturazione (Allegato 4 delibera n.154/12/CONS)	servizi post-pagati	rapporto tra numero di fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emessa nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	1,80	
S/A	Tempo di attivazione del servizio voce (Allegato 5 delibera n.154/12/CONS)	servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	min.	37,00	
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,90	
		servizi post-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	min.	43,00	
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,90	
S/A	Accessibilità al servizio voce (Allegato 6 delibera n.154/12/CONS)	Definizione 1):	servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	%	
		Definizione 2):	servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	%	
		Definizione 3):	servizi voce	percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste. (indicatore combinato GSM-UMTS)	%	
S/A	Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 7 delibera n.154/12/CONS)	Definizione 1):	servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	%	
		Definizione 2):	servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	%	98,00
		Definizione 3):	servizi voce	percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.	%	
S/A	Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 8 delibera n.154/12/CONS)	servizi SMS	percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMS-C.	%	99,00	
S/A	Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo (Allegato 9 delibera n.154/12/CONS)	servizi SMS	Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione	sec	10,00	
S/A	Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM (Allegato 10 delibera n.154/12/CONS)	servizi dati a commutazione di pacchetto su reti GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore andate a buon fine.	%		

LEGENDA: Per. = Periodicità della rilevazione - S/A = Semestrale ed annuale - A = Annuale