

COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno **strumento di trasparenza e di informazione a tua tutela** che:

- **illustra i nostri impegni** in relazione all'attività di fornitura dei **servizi di telefonia su rete fissa per la clientela Residenziale** con l'obiettivo di migliorare le nostre prestazioni;
- **riepiloga i tuoi diritti**, nell'ottica di rispondere sempre meglio alle tue aspettative ed esigenze. Rappresenta inoltre una guida pratica e semplice che percorre tutti i principali momenti del nostro rapporto contrattuale, fornendo anche informazioni utili per accedere e utilizzare i nostri servizi.

In coerenza con le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), la Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Abbonamento e di Contratto, alle quali si fa specifico rinvio per ogni ulteriore informazione e approfondimento di natura contrattuale.

Dove puoi trovare la Carta dei Servizi?

- icaro.it
- Servizio Clienti linea fissa 0442 642149

LA CARTA SI ARTICOLA IN CINQUE SEZIONI:

- 1. I Valori** che ispirano la nostra attività aziendale.
- 2. La nostra Offerta** commerciale.
- 3. Gli Impegni** che ci assumiamo nei principali momenti del rapporto contrattuale, in termini di livelli di qualità del servizio, indennizzi a fronte del loro mancato conseguimento e agevolazioni per i clienti con bisogni speciali.
- 4. La nostra Qualità** per le varie tipologie di servizi, con evidenza degli standard che ci prefiggiamo di raggiungere per assicurarti una qualità soddisfacente.
- 5. I Punti di Contatto** che mettiamo a tua disposizione per indirizzare al meglio le richieste d'informazioni e di assistenza.

1. I NOSTRI VALORI

In questa sezione descriviamo i **Valori** alla base della nostra cultura aziendale che si traducono in un impegno costante e quotidiano nella nostra attività lavorativa.

TRASPARENZA	Rendiamo comprensibili e disponibili tutte le informazioni e le disposizioni contrattuali.
PARTECIPAZIONE	Ascoltiamo i tuoi suggerimenti su come migliorare i nostri servizi e intratteniamo rapporti di collaborazione con le principali Associazioni dei Consumatori.
CONTINUITÀ	Assicuriamo la fornitura dei servizi senza interruzioni, a meno dei necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.
EFFICIENZA ED EFFICACIA	Garantiamo una risposta immediata, qualificata e competente alle tue richieste.
UGUAGLIANZA	Forniamo i nostri servizi indistintamente a tutti i clienti sull'intero territorio nazionale.
CORTESIA E DISPONIBILITÀ	Il nostro personale è a disposizione per ascoltare e soddisfare le tue esigenze.
RISPETTO DELL'AMBIENTE	Contribuiamo concretamente al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello "sviluppo sostenibile" ¹ .
ATTENZIONE AI CLIENTI CON BISOGNI SPECIALI	Abbiamo specifiche offerte con condizioni economiche agevolate.

¹ Adottiamo un Sistema di Gestione Ambientale secondo le norme UNI EN ISO 14.000.

2. LA NOSTRA OFFERTA

In questa sezione descriviamo i **prodotti e i servizi di telefonia fissa**. Dettagli e prezzi sono disponibili sul sito icaro.it.

2.1 Linea Telefonica di casa

LINEA TELEFONICA TRADIZIONALE	Collega il telefono di alla nostra rete e consente di ricevere ed effettuare chiamate secondo le condizioni economiche del profilo tariffario associato. Rende possibile anche la navigazione in internet a bassa velocità (<i>Dial Up</i>)
LINEA TELEFONICA ISDN	È una evoluzione della “linea telefonica tradizionale” che consente di disporre di 2 linee telefoniche, utilizzabili contemporaneamente per telefonare e/o navigare in internet a bassa velocità (<i>Dial up</i>)
Linea Telefonica Voip	È una evoluzione della “linea telefonica tradizionale” che consente di disporre di 1 Numero telefonico territoriale utilizzando la vostra linea Internet

2.2 Linea Internet con connessione a banda larga

La connessione a *banda larga*, con tecnologia *ADSL* (collegamento con doppino in Rame dalla Centrale fino a casa Cliente) consente, attraverso uno specifico modem, di navigare in internet molto più velocemente rispetto alla connessione tradizionale, mantenendo al contempo la linea telefonica sempre libera. È possibile poi collegare, anche simultaneamente, più dispositivi (PC, telefoni, *cordless*, *smartphone*, *tablet*, stampanti, TV, *gaming console*, etc.), sia in modalità *wired* che *wireless*.

2.3 Linea Internet con connessione a banda ultra larga

La connessione a *banda ultra larga*, basata su architetture FTTE (con collegamento in Rame dalla centrale fino a casa Cliente); FTTC (con collegamento in Fibra ottica fino alla centralina su strada + Rame fino a casa Cliente); FTTH (con collegamento in Fibra ottica fino a casa Cliente) e FWA (con collegamento in Fibra Ottica fino alla stazione Radio Base e collegamento Wireless, ad esempio ma non esclusivamente 4G/4G+, fino a casa Cliente) offre elevatissime prestazioni e velocità per navigare in internet, scaricare e scambiare file, telefonare in modalità *VoIP* (*per FWA solo su specifiche offerte FWA che prevedono oltre la parte Dati anche la parte VoIP*), ascoltare musica e vedere video in *HD* anche in modalità *on-demand*, utilizzare memorie virtuali remote per archiviare e condividere dati. Consente poi l'uso contemporaneo di più applicazioni e dispositivi (PC, telefoni, *cordless*, *smartphone*, *tablet*, stampanti, TV, *gaming console*, etc.), sia in modalità *wired* che *wireless*.

Per la connessione a *banda ultra larga* in modalità occorre installare un apparato ONT (Optical Network Terminal) che può essere integrato al modem oppure installato nella tua abitazione; qualora tu scelga un modem fornito da NST informatica con ONT integrata, puoi sempre chiedere l'installazione di una ONT esterna, chiamando il Servizio Clienti linea fissa 0442 642149 - Assistenza Tecnica.

2.4 Prodotti

Abbiamo una vasta gamma di telefoni e di prodotti più evoluti come PC, *modem*, TV e decoder che offriamo in diverse modalità.

NOLEGGIO	Sono di nostra proprietà e ne gestiamo la manutenzione. Vengono forniti in uso, a fronte di un importo addebitato in Fattura
COMODATO	Sono di nostra proprietà e ne gestiamo la manutenzione. Solitamente vengono forniti in uso gratuito, in abbinamento con altre offerte commerciali
VENDITA	Sono di tua proprietà e possono essere acquistati

3. I NOSTRI IMPEGNI

In questa sezione descriviamo tutti gli impegni che ci assumiamo in termini di:

- **livelli di Qualità** offerti nei principali momenti del rapporto contrattuale;
- **indennizzi** corrisposti nel caso del mancato rispetto di un impegno assunto;
- **agevolazioni per i clienti con Bisogni Speciali.**

3.1 MOMENTI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.1.1 Scegliere un'offerta

Ci impegniamo a garantire massima trasparenza, chiarezza e professionalità nella presentazione dell'offerta, fornendo tutte le informazioni necessarie per una scelta consapevole.

Quando richiedi una nostra offerta, ci impegniamo ad inviarti, con una mail o via posta, una specifica comunicazione che ne evidenzia le caratteristiche, le condizioni commerciali e contrattuali.

Se provieni da altro operatore e desideri mantenere il tuo numero di telefono (*Number Portability*), gestiamo i tuoi dati personali sulla base delle scelte da te fatte con il precedente operatore, a meno che tu non decida diversamente.



Non hai scelto questa offerta?

Se dalla comunicazione commerciale ricevuta ti accorgi che l'offerta non corrisponde a ciò che volevi, puoi richiederne la disattivazione una comunicazione scritta ad NST Informatica S.n.c. Via Roma 20, 37046 Minerbe (VR) entro la data di scadenza della prima Fattura (nel caso di prodotti) o della quarta Fattura successiva all'attivazione (nel caso di servizi). Ci impegniamo, inoltre, a stornarti (o a restituirti se sono già stati pagati) gli eventuali importi addebitati in Fattura e, in presenza di un prodotto, a ritirarlo al tuo indirizzo di domicilio/residenza. Qualora eccezionalmente non fosse possibile effettuarne il ritiro, provvederemo comunque a ristorarti per il disagio subito per avercelo restituito.

3.1.2 Attivare un'offerta

Ci impegniamo a comunicarti la data di attivazione dell'offerta o la data di appuntamento, se è necessario l'intervento di un nostro tecnico. Per assicurare la massima tempestività nell'attivazione, monitoriamo inoltre le fasi e i tempi dell'intero processo.



Ci hai ripensato?

Il contratto si perfeziona con l'accettazione da parte nostra della tua richiesta di attivare l'offerta. Se però cambi idea su un'offerta richiesta "a distanza" o al di fuori del negozio di Nst Informatica sito in via Roma 20, 37046 Minerbe (VR), puoi recedere dal contratto ("diritto di ripensamento") entro 14 giorni dalla data di perfezionamento del contratto stesso ovvero, nel caso in cui all'offerta sia associata la vendita di un prodotto entro 14 giorni dalla consegna del prodotto stesso. Basta contattare il servizio clienti al numero 0442 642149 o inviare una comunicazione scritta PEC all'indirizzo certificata@pec.nstinformatica.it o una raccomandata con ricevuta di ritorno ad NST Informatica S.n.c. via Roma 20, 37046 Minerbe (VR).

3.1.3 La Fattura

Ci impegniamo ad inviarti la Fattura con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del relativo pagamento.

Per il controllo dei tuoi consumi ti inviamo, su richiesta, la documentazione via mail all'indirizzo da voi indicato al momento della stipula del contratto.

3.1.4 Come pagare la Fattura

Ecco le principali modalità e i canali autorizzati da utilizzare per il pagamento della Fattura²:

- domiciliazione su conto corrente bancario, bonifico bancario, ricevuta bancaria.

Ti ricordiamo di pagare la Fattura entro la data di scadenza. Eviti così l'addebito di una penale legata ai giorni di ritardo e agli importi dovuti, la successiva sospensione del servizio, il costo aggiuntivo per la riattivazione e per eventuali attività di recupero crediti.



Vuoi non pensare più alla scadenza della Fattura?

Scegli la domiciliazione su conto corrente bancario, postale o su carta di credito per essere sempre puntuale nel pagamento. Inoltre, con questa modalità l'addebito viene effettuato nell'ultimo giorno in cui scade la Fattura.

L'adesione alla domiciliazione bancaria evita inoltre, per determinate offerte, l'addebito di un importo a titolo di cauzione.

3.1.5 Assistenza e Manutenzione

Per i prodotti a noleggio o in comodato d'uso, ti diamo la possibilità di usufruire del servizio di sostituzione o riparazione delle parti che risultano difettose o guaste. La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, quali carta, inchiostri, batterie, pile.

² Solo l'utilizzo dei canali convenzionati e da noi autorizzati garantisce l'immediato ed effettivo pagamento della Fattura.

I prodotti in vendita godono, invece, della garanzia legale di conformità, valida per un periodo di due anni a partire dalla data di acquisto. Per averne diritto, ricordati di conservare il documento fiscale comprovante l'acquisto stesso.

Sia la manutenzione che la sostituzione in garanzia del prodotto sono a tuo carico nel caso di danni provocati da uso non conforme o da cause accidentali.

La manutenzione dei prodotti viene effettuata gratuitamente presso il nostro negozio NST oppure puoi avvalerti, laddove previsto, di un intervento a pagamento per il ritiro del prodotto guasto direttamente all'indirizzo dell'abitazione riportata sul tuo contratto (sede dell'impianto).

Per la linea telefonica di casa e per il collegamento ad Internet forniamo assistenza tecnica tramite il Servizio Clienti al numero 0442 642149 o in modalità digitale all'indirizzo https://icaroplus.it/ticket_assistenza/.

3.1.6 Cessare un'offerta

Se vuoi cessare un'offerta, puoi recedere in qualsiasi momento inviando una lettera raccomandata A/R ad NST INFORMATICA S.N.C. via Roma 20, 37046 Minerbe VR, il recesso può essere comunicato con modalità telematica tramite e-mail inviata a certificata@pec.nstinformatica.it. Ci impegniamo ad evadere la tua richiesta con la massima tempestività, effettuando anche indagini sugli eventuali motivi di insoddisfazione per individuare possibili aree di miglioramento.

In caso di sottoscrizione di un contratto a tempo determinato (es. di durata pari a 24 mesi), potrai impedirne il rinnovo a tempo indeterminato inviando disdetta nei tempi e nei modi indicati nelle condizioni contrattuali. Ti ricordiamo di corrispondere gli importi dovuti per l'offerta fruita, nonché il costo per le attività che sosteniamo per la disattivazione.

Tale costo non è invece dovuto quando decidi di recedere per mancata accettazione delle variazioni contrattuali ed economiche³ o quando il tuo accesso ad internet a *banda larga o ultra larga* non rispetta i livelli di qualità previsti contrattualmente⁴.

Se invece il recesso riguarda il noleggio di prodotti e avviene entro i primi 3 anni, devi pagare un importo percentuale dei canoni residui variabile calcolato a seconda se recedi entro il 1°, 2° o 3° anno dalla consegna del prodotto.

Ti ricordiamo, inoltre, di restituire l'eventuale prodotto detenuto in noleggio o in comodato d'uso inviandolo con costi a tuo carico a NST INFORMATICA S.N.C. via Roma 20, 37046 Minerbe (VR)

In caso di recesso da offerte che prevedono la vendita congiunta di un prodotto (es. modem) con modalità di pagamento rateizzato, potrai continuare a pagare le rate residue secondo il piano rateale in corso, salvo tua diversa volontà, espressa anche successivamente alla richiesta di recesso, di pagare le rate residue in un'unica soluzione.

3.1.7 Reclami e Procedura di Conciliazione

Qualora sussistano elementi di insoddisfazione che ritieni opportuno far emergere, come ad esempio eventuali disservizi o importi in Fattura che non riconosci, puoi segnalarceli tramite il sito icaro.it, o telefonando al Servizio Clienti linea fissa 0442 642149.

³ In coerenza con quanto previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs n. 259/2003) e dalla Delibera 519/15/CONS.

⁴ In conformità all'art. 8 comma 6 della delibera AGCom n. 244/08/CSP e successive modificazioni, i parametri sono: banda minima in *download* e *upload*, ritardo massimo nella trasmissione dei *pacchetti* di traffico, tasso di perdita dei *pacchetti* di traffico. Per i dettagli si rimanda alle relative condizioni contrattuali. Per verificare la qualità della tua connessione ad Internet, puoi scaricare gratuitamente dal sito misurainternet.it il software Ne.Me.Sys certificato dall'AGCom nell'ambito del progetto **Misura Internet**. Affinché la misurazione possa essere considerata valida, devi avere cura di osservare le condizioni operative di utilizzo del software di cui al link misurainternet.it/nemesys.php.

Le Fasi del Reclamo

1. SEGNALAZIONE	Descrivi dettagliatamente i motivi del reclamo. Eventuali reclami su importi in Fattura vanno presentati entro la data di scadenza della stessa.
	Provvedi al pagamento entro la data di scadenza della Fattura di tutti gli importi non oggetto di contestazione.
2. VERIFICA	Ci impegniamo a verificare la fondatezza del reclamo.
	Sospendiamo eventuali azioni nei tuoi confronti fino all'esito del reclamo.
3. ESITO	Ti comunichiamo entro 30 giorni l'esito della valutazione.
	In caso di accoglimento del reclamo effettuiamo tutte le azioni necessarie a risolvere il disservizio ed eventualmente provvediamo anche al riconoscimento degli indennizzi e/o degli importi non dovuti, comprensivi anche degli interessi legali calcolati dalla data del tuo pagamento a quella del rimborso.
	In caso di rigetto del reclamo ti forniamo le motivazioni e richiediamo il pagamento di eventuali importi ancora dovuti maggiorati dell'indennità di mora.

Se non ottieni una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo o se non ritieni che l'esito dello stesso sia soddisfacente, puoi ricorrere al tentativo obbligatorio di Conciliazione⁵⁶⁷ con risparmio di tempo e costi rispetto al processo ordinario davanti all'Autorità Giudiziaria.

La Procedura di Conciliazione

1. AVVIO	Presenta la domanda di Conciliazione attraverso una delle 2 Procedure: Organismo ADR per la Paritetica ⁹ o presso il Co.Re.Com. ¹⁰ territorialmente competente ¹¹ .
2. VERIFICA	Ci impegniamo a svolgere la Conciliazione Paritetica entro il termine massimo di 90 giorni dalla presentazione della domanda e a svolgere la Conciliazione presso i Co.Re.com tramite la piattaforma dedicata o presentandoci all'udienza nella data di convocazione.
	Sospendiamo eventuali azioni nei tuoi confronti per tutta la durata della conciliazione.
3. ESITO	Discutiamo insieme la Conciliazione nella seduta/udienza. Nel caso in cui la Conciliazione abbia esito positivo, giungiamo insieme ad un accordo di reciproca soddisfazione.

⁵ Conforme a quanto previsto dalla delibera AGCom n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

⁶ L'Organismo ADR (Alternative Dispute Resolution) NST - Associazioni dei Consumatori per la Procedura di Conciliazione paritetica gratuita è stato istituito con Decreto Legislativo n.130/2015 in recepimento della Direttiva europea 2013/11/UE. ¹⁰ La procedura è attivabile presentando la domanda tramite la piattaforma ConciliaWeb.

⁷ Le notizie utili per avviare le 2 procedure sono reperibili sul sito ICARO.IT.it nella sezione "Infoconsumatori".

3.2 INDENNIZZI

Nel caso di mancato conseguimento dei singoli impegni che ci siamo assunti, provvediamo a corrisponderci degli importi a titolo di indennizzo che vengono solitamente accreditati sulla prima Fattura utile⁸.

Indennizzi per la Linea Telefonica di casa

IMPEGNO	INDENNIZZO
Attivazione entro 30 giorni solari dalla richiesta*	7,80€ per ogni giorno lavorativo di ritardo
Trasloco entro 30 giorni solari dalla richiesta*	
Cambio del numero telefonico per necessità tecnica con preavviso di 90 giorni e messaggio di avviso gratuito su vecchio numero per 45 giorni	
Riparazione Guasti entro 2 giorni lavorativi successivi alla segnalazione**	
Continuità del Servizio	7,80€ per ogni giorno solare in caso di errata sospensione del Servizio

Questi indennizzi sono previsti solo per la componente relativa al servizio telefonico tradizionale.

Indennizzi per la connessione ad Internet (*banda larga ADSL e ultra larga su architettura FTTE, FTTC e FTTH,FWA*)

IMPEGNO	INDENNIZZO	
	INTERNET A CONSUMO	INTERNET FLAT/SEMI FLAT
Attivazione linea ADSL (senza modem): entro 30 giorni solari dalla richiesta***	2 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 40 euro	5 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 euro
Attivazione linea ADSL (con modem autoinstallante o con intervento del tecnico a domicilio) ***		
Attivazione linea Internet banda ultra larga: entro 60 giorni solari dalla richiesta*		
Riparazione Guasti: entro i 7 giorni lavorativi successivi alla segnalazione**		

⁸ In caso di forza maggiore o di eventi non direttamente imputabili a NST (esempio calamità naturali, mancato/ritardato rilascio permessi/autorizzazioni) non sarà riconosciuto alcun indennizzo. ⁸ In conformità alle delibere AGCom n. 258/18/CONS e n. 46/17/CONS.

⁹ I requisiti e la documentazione da presentare sono indicati nei moduli di richiesta della riduzione, sul sito ICARO.it - sezione "Agevolazioni Economiche per i servizi soggetti agli obblighi di Servizio Universale" presente in "Info Consumatori Fisso", o possono essere richiesti al Servizio Clienti linea fissa 187. Se nel nucleo familiare è presente un cliente non vedente o non udente che ha diritto alle specifiche agevolazioni economiche previste dalla delibera AGCom n. 46/17/CONS, si applicano le condizioni di maggiore favore nel caso di misure sovrapponibili. Le informazioni sono disponibili nella sezione "Agevolazioni per non udenti e non vedenti" sul sito .it in cui è presente l'elenco delle offerte sottoscrivibili.

¹⁰ Definito tale ai sensi della legge 381/1970 e successive modifiche ed avente diritto alla indennità di comunicazione di cui alla legge 508/1988 e successive modifiche.

¹¹ In conformità al decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 16 settembre 2008.

¹² In conformità alla delibera AGCom n. 46/17/CONS. L'agevolazione è fruibile dai soli clienti che hanno attivato un'offerta a consumo fino alla data del 14/01/18. È comunque disponibile l'agevolazione prevista per le offerte flat e semiflat.

¹³ Definito tale ai sensi della legge 138/2001 e successive modifiche ed avente diritto alla indennità di accompagnamento di cui alla legge 406/1968 e successive modifiche.

Questi indennizzi sono previsti solo per la componente relativa al servizio per la connessione ad internet. In caso di mancato riscontro ai **reclami scritti entro 30 giorni** dalla ricezione, è previsto un indennizzo di 5,16€ per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo fino ad un massimo di € 180,76

Per ritardi nell'attivazione o nel trasloco della Linea Telefonica, oppure per errata sospensione del servizio ti riconosciamo automaticamente gli indennizzi previsti. Il riconoscimento degli importi a titolo di indennizzo è sempre subordinato ad una tua segnalazione di disservizio o reclamo anche nei casi di riconoscimento automatico per cui non è prevista una specifica richiesta telefonica al Servizio Clienti linea fissa 0442 642149.

Nel caso in cui scegli di recedere dal rapporto contrattuale, ci impegniamo infine a restituirti in modo automatico *ed* entro 90 giorni dalla disdetta del contratto l'anticipo conversazioni oppure la cauzione eventualmente versati. La restituzione oltre questo termine comprende anche gli interessi legali maturati.

* Ad eccezione di difficoltà tecniche o tempi diversi con te concordati.

** Ad eccezione dei guasti di particolare complessità.

*** Il Tempo di Attivazione della Linea internet a *banda larga*

(con tecnologia *ADSL*) decorre dalla data di registrazione dell'ordine e presuppone che la linea telefonica di casa sia già attiva. Se non è attiva la linea telefonica tradizionale o se è attiva una linea *ISDN*, il tempo di attivazione decorre a partire dal primo giorno solare successivo a quello di attivazione della linea telefonica tradizionale. Se contestualmente alla Linea *ADSL* richiedi il trasloco della tua utenza, il tempo di attivazione viene calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di effettuazione del trasloco.

Ci impegniamo ulteriormente nei confronti di questi clienti sia effettuando attività di ricerca e di sperimentazione sui prodotti, sia promuovendo e partecipando a numerose iniziative di carattere sociale.

4. LA NOSTRA QUALITA'

Svolgiamo costantemente verifiche e controlli sulla qualità dei servizi che ti offriamo. Rileviamo periodicamente i valori di una serie di indicatori e li confrontiamo con gli obiettivi prefissati.









Le rilevazioni sono effettuate adottando gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento.

Le Tabelle con gli indicatori, le misure svolte e gli obiettivi prefissati sono consultabili nella Sezione "Appendice" della presente Carta.

5. I NOSTRI PUNTI DI CONTATTO

Evidenziamo i principali **punti di contatto**, per supportarti nella scelta di quello più adatto a soddisfare la tua esigenza.

Legenda contatti:

	Icaro.it icaroplus.it
	Social Network: Facebook, Youtube, Twitter, Google+
	Negozi NST INFORMATICA
	Addetti commerciali ICARO
	Servizio Clienti linea fissa 0442 642149 , per assistenza commerciale e amministrativa.
	Servizio Clienti – NST INFORMATICA - VIA ROMA 20, 37046 MINERBE (VR)
	Restituzione prodotti – NST INFORMATICA – VIA ROMA 20, 37046 MINERBE (VR)
	Servizio Clienti – PEC per recesso: certificata@pec.nstinformatica.it
	Numero fax 0442 649406

GLOSSARIO

ADSL: Asymmetric Digital Subscriber Line. È una tecnologia che sfrutta la linea telefonica tradizionale (doppino in Rame dalla Centrale fino a casa Cliente) e la trasforma in un collegamento digitale veloce per la navigazione in internet, mantenendo inalterate tutte le funzioni telefoniche: è quindi possibile navigare e telefonare contemporaneamente.

ALBERO DI ACCOGLIENZA (IVR): è un risponditore automatico con voce registrata che, all'interno di un albero di opzioni, ti guida nella scelta.

APP (APPLICAZIONE): è un software applicativo per *smartphone*, *tablet* e altri dispositivi mobili che, attraverso un'interfaccia grafica, semplifica la consultazione, fruizione e la gestione di contenuti online.

BANDA LARGA (O BROADBAND): si riferisce a sistemi di telecomunicazione che trasmettono e ricevono dati sfruttando un'ampiezza di banda superiore a quella della tecnologia analogica. Nel linguaggio comune, l'espressione banda larga viene utilizzata per identificare le tecnologie di connessione ad internet veloci, quali l'*ADSL* con collegamento in Rame dalla Centrale fino a casa Cliente.

BANDA ULTRA LARGA (O ULTRABRODBAND): si riferisce a sistemi di telecomunicazione che trasmettono e ricevono dati sfruttando un'ampiezza di banda superiore a quella delle tecnologie a banda larga. Nel linguaggio comune, l'espressione banda ultra larga viene utilizzata per identificare le tecnologie di connessione ad internet ultra veloci, quali quelle basate su architetture FTTE (con collegamento in Rame dalla centrale fino a casa Cliente); FTTC (con collegamento in Fibra ottica fino alla centralina su strada + Rame fino a casa Cliente); FTTH (con collegamento in Fibra ottica fino a casa Cliente) o su FWA (Fixed Wireless Access). La Fibra ottica è un cavo di piccolissime dimensioni che consente la trasmissione di segnali ottici su grandi distanze e consente di raggiungere *velocità di trasmissione dati* molto più elevate rispetto a quelle di una linea che utilizza il tradizionale doppino in Rame.

CORDLESS: è il telefono "senza fili" per la tua linea di casa.

DEVIAZIONE STANDARD: indica, nelle misurazioni, di quanto la misura di un parametro si discosta dal valore medio.

DIAL-UP: è la connessione analogica ad internet (a banda stretta) che utilizza la linea telefonica tradizionale. La connessione avviene tramite un *modem* che compone un numero messo a disposizione da un fornitore di servizi internet (ISP).

DOWNLOAD/UPLOAD: sono rispettivamente lo "scaricamento" e il "caricamento" di dati (file) da/su una rete informatica.

FILE SHARING: è la condivisione di file all'interno di una rete informatica.

FLAT/SEMI-FLAT: è un profilo di offerta che prevede costi fissi/variabili rispetto alle fasce orarie giornaliere o ai giorni della settimana.

FWA (Fixed Wireless Access): indica una tecnologia che utilizza la Fibra Ottica fino ad una stazione Radio Base e un collegamento Wireless, ad esempio con tecnologia 4G/4G+, fino a casa Cliente.

GAMING CONSOLE: è un dispositivo usato specificatamente per i videogiochi.

HD (HIGH DEFINITION): è un termine che sta ad indicare l'alta definizione, ovvero l'elevata qualità delle immagini video.

ISDN (INTEGRATED SERVICES DIGITAL NETWORK): è l'evoluzione della linea telefonica tradizionale che, grazie all'utilizzo della tecnologia digitale, con collegamento in Rame dalla Centrale fino a casa Cliente, mette a disposizione due canali per parlare al telefono e contemporaneamente mandare un fax o navigare in internet.

MODEM: è un dispositivo che collega il computer alla linea telefonica analogica, permettendo il collegamento ad internet. Il modem può integrare funzionalità più complesse come quella di connettere più dispositivi contemporaneamente (Router), collegare dispositivi senza fili, abilitare servizi.

NUMBER PORTABILITY: è una procedura che consente di cambiare operatore telefonico conservando il numero di telefono già assegnato.

ON DEMAND: è una modalità di fruizione dei contenuti multimediali su TV, PC, *tablet* e *smartphone* che ti consente di richiedere, gratuitamente o a pagamento, un video o un brano musicale in qualsiasi momento.

ONT (OPTICAL NETWORK TERMINAL): è un apparato che trasforma il segnale ottico e permette di collegare il proprio modem alla rete veloce in caso di installazione di una connessione in fibra ottica in modalità Fiber To The Home (FTTH). La terminazione di rete ottica (ONT) può essere installata all'interno del modem oppure all'esterno a casa del cliente.

PACCHETTO (DATI): è una modalità di scomposizione delle informazioni per la trasmissione sulla rete, che ne prevede la suddivisione in piccole parti (bit) e la successiva ricomposizione a destinazione.

PEER TO PEER: è un tipo particolare di *file sharing*, in cui tutti possono ricevere e trasmettere dati da o verso gli altri terminali in rete.

PERCENTILE: è una percentuale che indica quanto un parametro è rispondente ai nostri standard di qualità. Ad esempio, se il percentile 95° del tempo di attivazione di una linea telefonica è di 10 giorni significa che, per rientrare negli standard di qualità, il 95% delle attivazioni dovrà essere eseguito entro tale tempo.

PING: è un programma che calcola il tempo che un *pacchetto dati* impiega a raggiungere un altro computer e a tornare indietro. E' di solito usato per verificare se un computer è presente in rete.

PROFILO NOMINALE: è la *velocità di trasmissione dati* usata convenzionalmente per identificare le prestazioni di una connessione ad internet.

RITARDO DI TRASMISSIONE DATI: è il tempo che occorre ai singoli bit per andare da un terminale ad un altro o da un sito web ad un terminale. Dipende dal numero di nodi internet attraversati e dalla distanza tra i due terminali connessi.

SERVIZIO TELEFONICO TRADIZIONALE/LINEA DI ACCESSO/RTG: è il servizio che garantisce l'accesso alle funzionalità di base di telefonia vocale fissa. È anche detto Servizio di Rete Telefonica Generale (RTG).

SMARTPHONE: è un telefono cellulare con le funzioni e le potenzialità di un computer, con un sistema operativo completo e con interfacce utente facilitate come ad esempio il touch-screen (display di dimensioni maggiori, attivabile con le dita, che consente l'eliminazione del tastierino).

TABLET: è un computer portatile di dimensioni ridotte, sprovvisto di tastiera, che funziona in modalità touch-screen. Si collega alla rete in modalità *wireless*.

VELOCITA' DI TRASMISSIONE DATI: È la velocità, in *download* e in *upload*, con cui i dati vengono trasmessi dal terminale al punto della rete che fornisce il servizio internet. Tanto maggiori sono i valori delle velocità tanto minore è il tempo necessario a trasmettere o ricevere dati.

VOIP (VOICE OVER INTERNET PROTOCOL): è una tecnologia che consente di effettuare conversazioni telefoniche attraverso una connessione internet. La voce viene codificata in forma digitale e trasmessa sotto forma di dati. Per le limitazioni tecniche consultare le Condizioni Generali di Contratto Fibra.

WIRED: indica una rete i cui dispositivi, come stampanti, server, computer, sono connessi tra loro tramite cavi.

WIRELESS/ Wi-Fi: è una tecnologia che consente di collegare PC o altri dispositivi ad internet senza fili.

TABELLE DI QUALITA'

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FORNITI SU RETE FISSA PER L'ANNO 2021 Delibera n. 254/04/CSP

Indicatore	Misura	Descrizione della misura	Obiettivo
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste dei clienti	10 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 99% delle richieste dei clienti	19 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	Percentuale delle richieste di allacciamento di nuove linee telefoniche tradizionali evase entro la data concordata con il cliente	97,4%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG		9,6%

Dalla PARTE del **CLIENTE**
La **Carta dei Servizi** NST per la Linea telefonica fissa ICARO

Tempo di riparazione dei Malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è riparato l'80% dei malfunzionamenti	42 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è riparato il 95% dei malfunzionamenti	75 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Percentuale dei malfunzionamenti di linee telefoniche tradizionali riparati entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,5%
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e a schede) in servizio	Rapporto tra la somma del numero dei giorni di funzionamento di tutti i telefoni pubblici osservati nel periodo considerato e il numero di giorni dello stesso periodo moltiplicato per il numero di telefoni pubblici sottoposti ad osservazione		96,5%
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo		1,2%
Accuratezza della Fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo		0,28%
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	Tempo che intercorre tra il momento in cui (completata correttamente da parte del cliente la selezione del numero di assistenza) la chiamata instradata dalla rete giunge al call center ed il momento in cui può essere selezionata dal cliente la scelta che consente di parlare con un operatore. La misurazione è effettuata nell'ottica di un cliente non informato della struttura dell'albero di accoglienza (sono presi quindi i tempi di ascolto per intero dei messaggi prima di giungere alla opzione che consente di parlare con l'operatore)	70 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	Tempo che intercorre tra il momento in cui il cliente seleziona (all'interno dell'albero di accoglienza) la scelta che consente di parlare con un operatore ed il momento in cui un operatore risponde	70 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	Percentuale di chiamate che ricevono risposta da parte di un operatore entro 20 secondi ad iniziare dal momento in cui il cliente seleziona (all'interno dell'albero di accoglienza) la scelta che consente di parlare con un operatore	45%

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2021
Delibera n. 131/06/CSP s.m.i.

Indicatore	Misura	Descrizione della misura	Obiettivo
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche attive		
	Percentile 95% del tempo di fornitura	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste dei clienti	24 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 99% delle richieste dei clienti	48 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	Percentuale di richieste evase entro la data concordata con il cliente	95,0 %
	Tempo medio di fornitura	Tempo medio di fornitura dei servizi	9 giorni

Dalla PARTE del **CLIENTE**
La **Carta dei Servizi** NST per la Linea telefonica fissa ICARO

	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche e su linee telefoniche traslocate		
	Percentile 95% del tempo di fornitura	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste dei clienti	35 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 99% delle richieste dei clienti	60 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	Percentuale di richieste evase entro la data concordata con il cliente	95,0 %
	Tempo medio di fornitura	Tempo medio di fornitura dei servizi	15 giorni
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche migrate da altro operatore		
	Percentile 95% del tempo di fornitura	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste dei clienti	35 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 99% delle richieste dei clienti	80 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	Percentuale di richieste evase entro la data concordata con il cliente	95,0 %
	Tempo medio di fornitura	Tempo medio di fornitura dei servizi	15 giorni
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche in tecnologia d'accesso FWA		
	Percentile 95% del tempo di fornitura	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste dei clienti	40 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 99% delle richieste dei clienti	80 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	Percentuale di richieste evase entro la data concordata con il cliente	90,0 %
	Tempo medio di fornitura	Tempo medio di fornitura dei servizi	20 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga		12,0 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è riparato l'80% dei malfunzionamenti	38 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è riparato il 95% dei malfunzionamenti	100 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Percentuale dei malfunzionamenti riparati entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,0 %
	Tempo medio di riparazione	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	26 ore
Addebiti contestati	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 (servizi di accesso a banda stretta)		1,4 %
	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 (servizi di accesso a banda larga)		1,4 %

Segue tabella

Segue tabella

Indicatore	Misura	Obiettivo	
Velocità di trasmissione dati	Banda minima in download ^(*) o <i>profilo nominale in download di 640 Kilobit/s</i> (con accesso ADSL)	450 Kilobit/s	
	o <i>profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s</i> (con accesso ADSL)	800 Kilobit/s	
	o <i>profilo nominale in download di 2 Megabit/s</i> (con accesso ADSL)	1 Megabit/s	
	o <i>profilo nominale in download di 4 Megabit/s</i> (con accesso ADSL)	1,3 Megabit/s	
	o <i>profilo nominale in download di 7 Megabit/s</i> (con accesso ADSL)	2,1 Megabit/s	
	o <i>profilo nominale in download di 10 Megabit/s</i> (con accesso ADSL)	3,2 Megabit/s	
	o <i>profilo nominale in download di 20 Megabit/s</i>	(con accesso ADSL)	7,2 Megabit/s
		(con accesso VDSL2)	14 Megabit/s
	o <i>profilo nominale in download di 30 Megabit/s</i>	(con accesso VDSL2)	21 Megabit/s
		(con accesso FTTH)	24 Megabit/s
	o <i>profilo nominale in download di 50 Megabit/s</i>	(con accesso VDSL2)	31 Megabit/s
		(con accesso FTTH)	40 Megabit/s
	o <i>profilo nominale in download di 100 Megabit/s</i>	(con accesso VDSL2)	40 Megabit/s
		(con accesso FTTH)	60 Megabit/s
	o <i>profilo nominale in download di 200 Megabit/s</i> (con accesso VDSL2)		50 Megabit/s
	o <i>profilo nominale in download di 300 Megabit/s</i> (con accesso FTTH)		180 Megabit/s
	o <i>profilo nominale in download di 1 Gigabit/s</i> (con accesso FTTH)		250 Megabit/s
	Banda minima in upload ^(*) o <i>profilo nominale in upload di 256 Kilobit/s</i> (con accesso ADSL)		100 Kilobit/s
	o <i>profilo nominale in upload di 384 Kilobit/s</i> (con accesso ADSL)		200 Kilobit/s
	o <i>profilo nominale in upload di 512 Kilobit/s</i> (con accesso ADSL)		250 Kilobit/s
	o <i>profilo nominale in upload di 704 Kilobit/s</i> (con accesso ADSL)		300 Kilobit/s
	o <i>profilo nominale in upload di 1 Megabit/s</i> (con accesso ADSL)		400 Kilobit/s
	o <i>profilo nominale in upload 3 Megabit/s</i>	(con accesso VDSL2)	1,2 Megabit/s
(con accesso FTTH)		2 Megabit/s	
o <i>profilo nominale in upload di 10 Megabit/s</i>	(con accesso VDSL2)	2 Megabit/s	
	(con accesso FTTH)	6 Megabit/s	
o <i>profilo nominale in upload di 20 Megabit/s</i>	(con accesso VDSL2)	4 Megabit/s	
	(con accesso FTTH)	12 Megabit/s	
o <i>profilo nominale in upload di 100 Megabit/s</i> (con FTTH)		50 Megabit/s	
o <i>profilo nominale in upload di 500 Megabit/s</i> (con FTTH)		100 Megabit/s	
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo o <i>profilo nominale in download di 640 Kilobit/s</i> (con accesso ADSL)	180 millisecondi	
	o <i>profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s</i> (con accesso ADSL)	180 millisecondi	
	o <i>profilo nominale in download di 2 Megabit/s</i> (con accesso ADSL)	170 millisecondi	
	o <i>profilo nominale in download di 4 Megabit/s</i> (con accesso ADSL)	160 millisecondi	
	o <i>profilo nominale in download di 7 Megabit/s</i> (con accesso ADSL)	150 millisecondi	
	o <i>profilo nominale in download di 10 Megabit/s</i> (con accesso ADSL)	140 millisecondi	
	o <i>profilo nominale in download di 20 Megabit/s</i>	(con accesso ADSL)	120 millisecondi
(con accesso VDSL2)		100 millisecondi	

	o profilo nominale in download di 30 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	80 millisecondi
		(con accesso FTTH)	78 millisecondi
	o profilo nominale in download di 50 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	75 millisecondi
		(con accesso FTTH)	70 millisecondi
	o profilo nominale in download di 100 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	70 millisecondi
		(con accesso FTTH)	60 millisecondi
	o profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2)		70 millisecondi
o profilo nominale in download di 300 Megabit/s (con accesso FTTH)		50 millisecondi	
o profilo nominale in download di 1 Gigabit/s (con accesso FTTH)		50 millisecondi	
Tasso di perdita dei pacchetti	o Probabilità di perdita dei pacchetti		
	o profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso ADSL)		0,7%
	o profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso ADSL)		0,7%
	o profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso ADSL)		0,5%
	o profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso ADSL)		0,5%
	o profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso ADSL)		0,2%
	o profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL)		0,15%
	o profili nominali in download di 20 Megabit/s, 30 Megabit/s, 50 Megabit/s, 100 Megabit/s, 200 Megabit/s, 300 Megabit/s, 1 Gigabit/s (con accesso in tecnologia ADSL o VDSL2 o FTTH)		0,1%

(*) Nel caso in cui la linea telefonica sia collegata alla centrale per mezzo di un miniDSLAM l'obiettivo di banda minima in download è 300 Kilobit/s e l'obiettivo di banda minima in upload è di 100 Kilobit/s.

NUMERI DI EMERGENZA, PUBBLICA UTILITA' E VALENZA SOCIALE

Questi numeri sono raggiungibili gratuitamente da telefoni privati e telefoni pubblici e devono essere chiamati soltanto in caso di reale necessità.

NUMERI DI EMERGENZA

Pronto Intervento (numero unico per tutte le tipologie di emergenza e uguale in tutti i Paesi della Comunità Europea)	112
Soccorso Pubblico di Emergenza	113
Emergenza maltrattamenti dei minori	114
Vigili del Fuoco Pronto Intervento	115
Emergenza Sanitaria	118

Raggiungibili anche da telefoni privati momentaneamente sospesi dal servizio.

NUMERI DI PUBBLICA UTILITA' E VALENZA SOCIALE

Guardia di Finanza	117
Comunicazioni per emergenze per la salute pubblica	1500
Servizio Antincendi Boschivo del Corpo Forestale dello Stato	1515
Servizio Informazioni CC.I.SS (Viaggiare informati)	1518



Dalla PARTE del **CLIENTE**
La **Carta dei Servizi** NST per la Linea telefonica fissa ICARO

Servizio a sostegno delle donne vittime di violenza	1522
Servizio emergenza ambientale	1525
Capitaneria di Porto Assistenza in mare - Numero Blu	1530
Prenotazione dei servizi sanitari	1533
Linea diretta per la segnalazione dei minori scomparsi (uguale in tutti i Paesi della Comunità Europea)	116000

Aggiornamento: gennaio 2021