

## CARTA DEI SERVIZI

2 novembre 2022

### 1 - PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici e recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera n. 179/03/CSP e con le Delibere n. 254/04/CSP - 131/06/CSP. 79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni, in materia di Qualità e Carte dei Servizi di Comunicazione Elettronica. Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela Consumer e Business.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito [www.fidoka.it](http://www.fidoka.it)

### 2 - FIDOKA SRL

Fidoka Srl – con sede legale in Via Val Di Fiastra, 6G - 62020 Ripe S. Ginesio (MC) è un operatore di telecomunicazioni che si propone di fornire servizi di accesso ad Internet senza fili e fissi, ed ha ottenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico - dipartimento Comunicazioni - i seguenti titoli Autorizzatori per i Servizi di Comunicazione Elettronica:

- Autorizzazione Generale per Internet Service Provider;
- Autorizzazione Generale per la rivendita dei Servizi di Comunicazione Elettronica
- Autorizzazione Generale per la fornitura di Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica su frequenze pubbliche condivise R-LAN operanti nelle bande a 2,4 e 5 Ghz;

La Carta dei Servizi di Fidoka è indirizzata a tutta la clientela ed è stata redatta con riferimento alla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed alla delibera della "Autorità per le garanzie nelle comunicazioni" (AGCOM) in materia di qualità e carte dei Servizi di TLC n. 179/03/CSP e di quanto disposto dalla delibera AGCOM n. 131/06/CSP come integrata dalla successiva delibera n. 244/08/CSP. Attraverso la propria Carta dei Servizi Fidoka presenta i principi adottati nella fornitura per ottenere il continuo miglioramento dei propri standard di qualità al fine di migliorare e semplificare il rapporto con il Cliente.

### 3 - PRINCIPI GENERALI

#### 3.1 - UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO



Fidoka S.r.l.  
Via val di Fiastra, 6g  
Ripe San Ginesio (MC)

Tel. +39 0733 663676  
Fax. +39 0733 664140

PI: 01900720432 R.E.A: MC 191082  
Capitale Sociale € 600.000 i.v.

[www.fidokaitalia.it](http://www.fidokaitalia.it)  
[info@fidoka.it](mailto:info@fidoka.it)



Fidoka fornisce i propri servizi rispettando i principi di uguaglianza ed imparzialità prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e di opinioni politiche ed adottando criteri di imparzialità e obiettività. In tal senso vanno interpretate le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi. Fidoka tutela le libertà fondamentali della sicurezza e protezione della vita privata. Fidoka si impegna ad operare nel rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza e chiede ai propri clienti di adottare i medesimi principi di comportamento nell'uso della rete. Lo stesso orientamento viene assunto da Fidoka nella tutela della libertà individuale e della privacy.

### 3.2 - CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Fidoka si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o disservizio, Fidoka si impegna a porre in essere tutti i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per i Clienti, informando in anticipo, qualora possibile, i propri Clienti degli interventi manutenzione programmata che possano comportare interruzioni dei servizi, attraverso comunicazioni dirette al Cliente via email e SMS, qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo oppure nell'area riservata del sito. Fidoka si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio, al fine di rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle esigenze del Cliente con ogni ragionevole sforzo avendo massima considerazione del fatto che - trovandosi ad operare in un "sistema" misto e plurale fatto di reti interconnesse di diversa natura - non sempre è immediata l'individuazione dell'acriticità e le relative soluzioni possono richiedere l'intervento di terzi (es. fornitori di energia elettrica).

A titolo di esempio, i servizi che vengono erogati da Fidoka sono alimentati da energia elettrica ed in ragione del fatto che alcuni elementi di rete non sono ridondabili con elementi alternativi, si informa fin da subito la clientela che in caso abbia necessità di particolare continuità del servizio è sempre opportuna la predisposizione di sistemi di emergenza come ad esempio una connessione di *backup* su altra tecnologia o rete.

Nel caso specifico dei servizi di accesso ad Internet *wireless* (i.e. senza fili) in banda non licenziata (e quindi non assegnata in modo esclusivo), essendo possibili e lecite eventuali interferenze da parte di terzi, queste ultime possono considerarsi "causa di forza maggiore", come evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

### 3.3 - PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA

Tutti i recapiti con cui contattare Fidoka sono consultabili sul sito [www.fidoka.it](http://www.fidoka.it) e sono presenti su tutti i contratti. In particolare, il Cliente ha sempre diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami presso i recapiti specificati ed in particolare:

1 - attraverso il servizio clienti telefonico 0733/1870033





2 - tramite form online <https://fidoka.it/assistenza-clienti/>

3 - tramite indirizzo e-mail [servizioclienti@fidoka.it](mailto:servizioclienti@fidoka.it)

Oltre a ciò, Fìdoka ha come obiettivo la misurazione costante della soddisfazione del cliente attraverso analisi campionarie di customer care nelle quali valutare il grado di soddisfazione nell'uso dei servizi erogati.

Il Cliente può altresì comunicare qualsivoglia informazione lo riguarda. Tutte le segnalazioni verranno prese in carico e verrà comunicata risposta al Cliente entro 20 giorni lavorativi dalla segnalazione.

Cortesia e trasparenza sono i principi cui si ispira Fìdoka nella gestione dei rapporti con i propri Clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda. Particolare attenzione è rivolta alla comunicazione scritta e orale; anche per tale ragione si forma il proprio personale in modo che i messaggi siano chiari e comprensibili. Fìdoka, si impegna ad informare il pubblico circa servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

Fìdoka sia nelle comunicazioni scritte che verbali si impegna a fornire agli utenti un identificativo dell'operatore.

Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, Fìdoka si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche, economiche e giuridiche degli stessi. Tali informazioni sono in ogni caso disponibili sul sito [www.fidoka.it](http://www.fidoka.it); le stesse possono essere soggette ad aggiornamenti e modifiche che Fìdoka si impegna a comunicare sempre nel più breve tempo possibile.

Fìdoka garantisce misure agevolate, atte a favorire l'accesso ai disabili ai propri servizi, così come previsto dalla Delibera Agcom 46/17/CONS e s.m.i., come meglio specificato sul sito [www.fidoka.it](http://www.fidoka.it).

### 3.4 - SICUREZZA

Fìdoka si adopera per garantire un adeguato livello di sicurezza per i Clienti. Fìdoka garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di *spam*. La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei *datacenter* di Fìdoka avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, di monitoraggio e di protezione contro i fulmini. Tutti questi sistemi di sicurezza sono realizzati con tecnologie all'avanguardia e soggetti a periodici interventi di verifica oltre che di manutenzione programmata. Le competenze del reparto tecnico di Fìdoka assicurano la sicurezza anche grazie alla costante formazione del proprio personale, all'utilizzo di tecnologie all'avanguardia, al costante aggiornamento, alla ricerca ed in generale all'implementazione innovazioni adatte allo scopo.





### 3.5 - EFFICIENZA ED EFFICACIA

Fidoka fornisce i propri servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, amministrative e procedurali più adeguate con il raggiungimento di tali obiettivi. Fidoka grazie alla continua formazione del personale e alla ricerca e innovazione tecnologica garantisce ai propri clienti servizi idonei, aggiornati e innovativi.

### 3.6 - ADEMPIMENTI PRIVACY

Fidoka garantisce dunque il massimo rispetto della normativa del D.L. 196/2003, del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio (GDPR) nonché del D. Lgs. 101/2018 ed ogni altra norma applicabile. Fidoka assicura che i dati personali di cui è titolare sono trattati ai sensi di quanto previsto dalla normativa richiamata. Fidoka riconosce ai Clienti la possibilità di esercitare in ogni momento i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del GDPR, scrivendo all'indirizzo: **privacy@fidoka.it**. Per qualunque informazione inerente al trattamento dei dati personali di cui è titolare, Fidoka ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer o 'DPO'), disponibile all'indirizzo: **dpo@fidoka.it**.

Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati dei Clienti, è sempre possibile consultare l'**informativa privacy** disponibile sul sito [www.fidoka.it](http://www.fidoka.it)

Fidoka per quanto concerne le proprie attività si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, in base ai quali sono state formulate le clausole delle condizioni contrattuali di fornitura dei servizi.

## 4 - MODALITÀ CONTRATTUALE

### 4.1 - FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Ogni contratto di Fidoka contiene informazioni precise relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche nella prestazione dei suddetti servizi. Fidoka si impegna inoltre ad informare i clienti nel caso di eventuale modifica sostanziale delle condizioni generali di contratto, ed a riscontrare tempestivamente ogni richiesta riguardante gli aspetti commerciali e tecnici del servizio acquistato dal cliente.

Per i servizi usufruiti il cliente riceverà da Fidoka fatturazioni relative alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate. In conformità all'articolo 7 dell'allegato A alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP e successive modifiche ed integrazioni, al Cliente saranno inviate le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento.

Fidoka comunicherà alla Clientela le modalità disponibili al momento della sottoscrizione del contratto.





Le modalità di pagamento possono essere con rimessa diretta, Sepa Direct Debit (SDD), versamento con bonifico in caso di pagamento annuale, o con carta di credito on-line. Eventuali ulteriori forme di pagamento elettronico saranno rese disponibili attraverso modalità "on line".

#### **4.2 - DIRITTO DI RECESSO**

Quando non diversamente concordato, Fidoka offre ai propri clienti la possibilità di recedere dal contratto in ogni momento, mediante comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R., da spedire alla sede legale di Fidoka.

Il cliente consumatore può recedere dal contratto in qualsiasi momento. Per non pagare il canone successivo, la disdetta dovrà quindi pervenire 30 giorni prima della data di emissione della successiva fattura.

Il cliente business, invece, ha contratti con validità annuale, pertanto la disdetta del contratto dovrà pervenire 30 giorni prima della data di scadenza del contratto.

Non si applicano queste tempistiche a contratti con offerte particolari nei quali casi è previsto un vincolo contrattuale differente (ad esempio 24 mesi) negoziato dalle parti.

Tutte le disdette dovranno pervenire tramite PEC o raccomandata tradizionale come indicato nelle clausole contrattuali nei rispettivi contratti.

Nel caso di contratti a distanza il cliente consumatore potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta entro la scadenza del periodo di ripensamento. L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso entro 7 giorni dalla comunicazione di "ripensamento" tramite bonifico bancario dei pagamenti effettuati dal consumatore, nonché il ritiro gratuito degli apparati eventualmente già installati presso la sede del consumatore stesso, da parte di tecnici incaricati Fidoka. In questo caso non verrà applicato nessun costo di recesso da parte di Fidoka.

L'utente può in ogni momento e senza aggravio di spesa richiedere al servizio assistenza clienti telefonico o via email, i dettagli del traffico telefonico VoIP o di connessione internet nei limiti derivanti dalla Normativa Nazionale applicabile e relativi aggiornamenti o integrazioni.

#### **4.3 - ATTIVAZIONE E INSTALLAZIONE DEI SERVIZI**

Il servizio di connettività Fidoka è fornito principalmente attraverso una rete proprietaria di tipo Fixed Wireless Access (FWA) ossia attraverso un'architettura di accesso radio condivisa nella quale





L'Apparato fornito al Cliente si collega alla Stazione Radio Base, a sua volta servita dalla fibra ottica e/o altro mezzo di backhauling (ponte radio).

Fidoka offre servizi di connessione per la trasmissione di dati e voce tramite tecnologia wireless, raggiungendo anche luoghi nei quali non è disponibile la connessione wireline.

Il servizio di connettività può essere fornito anche tramite una rete wired, FTTH (Fiber to the home) di altro operatore. I servizi sono forniti utilizzando anche tecnologie diverse, in funzione delle quali si contraddistinguono le offerte.

Per "attivazione" del servizio si intende la trasmissione all'utente delle credenziali di accesso alla rete relative alla proposta di abbonamento sottoscritta. Alternativamente, l'attivazione è coincidente con l'installazione dell'antenna e la contemporanea configurazione delle credenziali di accesso.

Per l'"installazione" del servizio l'utente ha diverse possibilità:

- L'utente può dotarsi autonomamente delle *CPE indoor* (i.e. apparato terminale di accesso alla rete installato dentro casa dell'utente) previa verifica compatibilità eseguita da Fidoka per connettersi alla rete che verrà configurata per la connessione.
- L'utente può ritirare personalmente o chiedere di ricevere mediante corriere la *CPE indoor* fornita da Fidoka
- L'utente può chiedere la vista di un tecnico per l'installazione della *CPE indoor* fornita da Fidoka.

A proposito dei diritti di scelta del modem da parte dell'utente e specificamente degli apparati terminali di rete da considerarsi necessari e obbligatori ai fini di una connessione ad Internet senza fili cd. FWA – Fixed Wireless Access, si rimanda alla deroga prevista dall'AGCOM per questa specifica fattispecie che esclude gli apparati *outdoor* da considerarsi obbligatori.

#### 4.4 - TEMPI DI ATTIVAZIONE DEGLI UTENTI FINALI

Fidoka si impegna a completare l'attivazione del servizio di collegamento ad Internet su rete proprietaria FWA Fixed Wireless Access agli utenti finali entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricezione da parte di Fidoka della Proposta di Abbonamento sottoscritta dal cliente, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Fidoka stessa. Le tempistiche per l'attivazione dei servizi di collegamento in fibra ottica fino a casa dell'utente (FTTH - fiber to the home) possono invece arrivare fino a 70 giorni lavorativi, in ragione dei tempi di attivazione indicati all'interno del Service Level Agreement dell'operatore Wholesale di accesso - così come specificato nel modulo di abbonamento sottoscritto dal cliente.

Qualora si constati l'impossibilità di procedere all'attivazione o si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile a cause del Cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Fidoka si





impegna a rendere noti al Cliente, anche in via telematica, i motivi del ritardo e, laddove possibile, i nuovi tempi di attivazione.

Nel caso di oggettivo impedimento tecnico non imputabile a Fidoka che non renda possibile l'attivazione del servizio, il contratto si intende automaticamente risolto.

Se richiesto dall'utente, Fidoka si impegna ad inviare un tecnico per l'installazione e la configurazione della CPE entro 60 giorni solari dalla data ricezione da parte di Fidoka della Proposta di Abbonamento sottoscritta dal cliente, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Fidoka stessa.

#### **4.5 - SEGNALAZIONE GUASTI - TEMPI DI RIPRISTINO**

Fidoka si impegna a ridurre al minimo i potenziali problemi nell'erogazione dei propri servizi. In ogni caso, in presenza di condizioni di disservizio o irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni, Fidoka si impegna ad intervenire in prima istanza con modalità in remoto, ed in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale tecnico secondo le tabelle di intervento descritte di seguito. Nei casi di manutenzione programmata che determinino l'interruzione del Servizio, il Cliente sarà avvisato con almeno 24 ore di anticipo con messaggio di posta elettronica o SMS o attraverso comunicazioni pubblicate nell'Area Clienti del sito di Fidoka.

#### **4.6 - TEMPI DI INTERVENTO GARANTITI SULLA DORSALE, PER GUASTI CHE DETERMINANO L'INTERRUZIONE DELLA CAPACITÀ DI TRASPORTO**

- Tempi massimi di inizio di intervento a. 1 ora nel 10% dei casi b. 2 ore nel 90% dei casi
- Tempi massimi di ripristino a. 3 ore nel 10% dei casi b. 6 ore nel 90% dei casi c. 10 ore nel 99% dei casi

#### **4.7 - TEMPI DI INTERVENTO GARANTITI SUGLI UTENTI, IN ORE LAVORATIVE**

- Tempi massimi di inizio intervento di intervento (in ore lavorative) a. 6 ore nel 10% dei casi b. 8 ore nel 90% dei casi
- Tempi massimi di ripristino (in ore lavorative) o 12 ore nel 10% dei casi o 24 ore nel 90% dei casi

#### **4.8 - SOSPENSIONE DEI SERVIZI**

In caso di mancato o parziale pagamento delle fatture da parte del cliente, Fidoka potrà limitare l'erogazione del servizio subordinandola alla prestazione di idonee garanzie per il pagamento degli importi fatturati. Fidoka potrà sospendere, anche solo in parte, il servizio, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione della stessa o di altri operatori. La sospensione





del servizio per modifiche e/o manutenzioni, rese necessarie per una migliore e corretta fruizione del servizio medesimo, sarà comunicata al Cliente in forma idonea con almeno 24 ore di preavviso. In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, Fidoka potrà sospendere, in via precauzionale il servizio, in modo totale o parziale e potrà inviare una fattura anticipata rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione e sospendere precauzionalmente il servizio. La sospensione del servizio in caso di presunto traffico anomalo è una facoltà di Fidoka e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della stessa.

## 5 - GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

### 5.1- SERVIZIO ASSISTENZA PER CLIENTI FINALI

Fidoka offre un servizio d'assistenza per reclami e segnalazioni operativo dalle 09:00 alle 19:00 dei giorni feriali, escluse le festività nazionali.

I punti di accesso sono:

- Servizio di "trouble ticketing" raggiungibile via Email all'indirizzo <https://fidoka.it/assistenza-clienti/> 24h su 24h
- il numero telefonico Fidoka, come indicato sul sito [www.fidoka.it](http://www.fidoka.it), al quale risponderà un operatore nell'orario indicato o segreteria vocale attiva 24h è 0733/1870033

### 5.2 - GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Ogni reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti e/o inefficienze dei servizi, asserita inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato al Servizio Clienti per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in ogni caso senza oneri per l'utente. Fidoka si adopererà per rendere i reclami pervenuti tracciabili e consentirne così la successiva individuazione anche da parte del Cliente.

Fidoka si impegna a prendere in carico la segnalazione entro 2 giorni lavorativi, dando relativa comunicazione al Cliente e si impegna a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita ed esaustiva risposta ai Clienti.

Fidoka si impegna anche a fornire, se possibile, un riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi dalla presentazione.

Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Fidoka informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.







La comunicazione di Fidoka al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevederà:

- a - in caso di accoglimento del reclamo, le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- b - in caso di rigetto del reclamo, le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 203/18/CONS s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio, oppure in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali, in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE. I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da Fidoka in un'ottica di trasparenza.

In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 203/18/CONS e s.m.i., la quale stabilisce che la presentazione delle istanze di risoluzione delle controversie da parte degli utenti, a partire dal 23 luglio 2018, dovrà avvenire effettuando l'accesso alla piattaforma ConciliaWeb, all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati.

## 6 - PARAMETRI DI QUALITÀ

Fidoka svolge continuamente una verifica degli standard di qualità di erogazione del servizio con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle proprie prestazioni e si impegna a pubblicare periodicamente gli indicatori dei servizi forniti.

Come punti di riferimento a garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni parametri importanti dei servizi offerti, i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati:

- a - tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- b - tasso di malfunzionamento per connessione di accesso (FWA-Wireless o FTTH);
- c - tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- d - accuratezza della fatturazione.

Le rilevazioni, effettuate attraverso il sistema informativo aziendale consentono di verificare continuamente il livello di qualità dei servizi.





I principali indicatori monitorati da Fidoka sono di seguito elencati:

INDICATORI	MISURE	OBIETTIVI
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura:	60 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura:	70 gg
	Percentile degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:	98%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga:	15%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Accesso FWA su rete proprietaria Fidoka	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	20 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	24 ore
	Accesso indiretto wholesale su rete di altro operatore	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	70 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	96 ore	





Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo massimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	30 sec.
	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	50 sec.
	percentuale di chiamate entranti per le quali il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	45%
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo:	0,20%
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:	0,10%
Tempo di attivazione del servizio / collegamento iniziale	FWA Percentile 95% del tempo di fornitura:	60gg
	FTTH Percentile 95% del tempo di fornitura:	70gg
	Percentile degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:	98%
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di	0,20%





	fatture emesse nello stesso periodo:	
--	--------------------------------------	--

## 7 - INDENNIZZI E RIMBORSI

A fronte degli impegni sopra rappresentati, FIDOKA provvederà ad indennizzare i propri clienti per i disservizi che potranno essere considerati inadempimenti contrattuali; tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al pregiudizio arrecato caso per caso al cliente ovvero potranno essere automatici, di cui all'articolo 3 dell'Allegato "A" delibera 347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche".

Di seguito, a titolo esemplificativo, alcuni degli indennizzi previsti dalla delibera AGCom n. 347/18/CONS e s.m.i. per tipologia di disservizio:

### **Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio**

- 1 - Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, FIDOKA è tenuta a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.
- 2 - L'indennizzo di cui al punto 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali FIDOKA, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.
- 3 - Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio.

### **Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio**

- 1 - Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, FIDOKA è tenuta a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione.
- 2 - Se la sospensione o cessazione riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica il punto 3. del precedente paragrafo.

### **Indennizzo per malfunzionamento del servizio**

- 1 - In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6,00 per ogni giorno d'interruzione dal giorno di segnalazione del reclamo.





- 2 - Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile a FIDOKA, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella presente carta dei servizi, FIDOKA è tenuta a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento dal giorno di segnalazione del reclamo.
- 3 - Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile a FIDOKA, nella riparazione del guasto,
- 4 - l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.
- 5 - Nei casi previsti ai punti 1, 2 e 3, se il malfunzionamento riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica quanto stabilito al punto 3 del paragrafo "Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio".
- 6 - Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, FIDOKA è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio.

#### **Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori**

- 1 - In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a 1,50 euro per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui al precedente paragrafo.
- 2 - Se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo.

#### **Indennizzo in caso di perdita della numerazione**

- 1 - Nel caso in cui si perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500.
- Tutti gli eventuali indennizzi dovuti da FIDOKA al Cliente saranno compensati, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal Cliente o verranno, nei casi di servizio attivato con modalità di pagamento anticipato o comunque, per l'ipotesi di cessazione del rapporto, liquidati entro sessanta (60) giorni a mezzo assegno o vaglia postale.

### **7.1 - ESCLUSIONE DEGLI INDENNIZZI**

Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto.





## 7.2 - RESTITUZIONE DEL CREDITO RESIDUO DEI SERVIZI PREPAGATI

Nelle ipotesi di servizio prepagato, il credito residuo verrà integralmente restituito, salvo in ogni caso il diritto di Fidoka ad effettuare compensazione per qualsiasi tipo di posizione aperta del titolare del servizio, tramite bonifico bancario, dietro richiesta inviata a mezzo lettera raccomandata A/R entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del servizio a seguito di scadenza, disdetta o recesso anticipato e che contenga le generalità del titolare del servizio e gli estremi completi (codice IBAN e intestatario) del proprio conto bancario. La richiesta di restituzione del credito residuo potrà altresì essere inviata tramite ticket oppure contestualmente alla richiesta di recesso o disdetta.

## 7.3- RESTITUZIONI DI CAUZIONI O ANTICIPI CONVERSAZIONI

Qualora previsti, cauzioni o anticipi verranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali oppure entro 180 (centottanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali maggiorati di interessi o indennizzi equivalenti a quelli previsti nei casi di inadempimento.

