



CARTA DEI SERVIZI "Connessioni Wireless e servizi correlati"

PREMESSA

TuMobile s.a.s. (di seguito indicata come "TuMobile s.a.s.") nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nonché alle delibere e direttive emanate dall'AGCOM in materia di qualità e carte dei servizi delle reti di comunicazione, adotta la presente "Carta dei Servizi", che risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra i provider di servizi al pubblico e i clienti.

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da TuMobile s.a.s. nella relazione con i propri clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei clienti, ma anche le responsabilità che TuMobile s.a.s. assume nei loro confronti. Pertanto alla presente Carta dei Servizi fanno parte integrante le Condizioni Generali di Contratto nonché le Condizioni Promozionali dei servizi "Wireless", presenti sul sito www.tumobile.it alla pagina "download", di seguito denominati semplicemente servizi, offerti da TuMobile s.a.s. nell'ambito dei servizi delle reti di comunicazione.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra TuMobile s.a.s. e le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi il consumatore (che il Codice del Consumo definisce come "la persona fisica che, in relazione ai contratti di servizio, agisce per scopi non riferibili all'attività professionale eventualmente svolta"), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, di seguito indicati come "utenti", indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che TuMobile s.a.s. si impegna a garantire, nei limiti delle proprie responsabilità permettendo agli utenti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito internet www.tumobile.it, nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta ai riferimenti del Servizio Clienti. Essa va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall'utente. Il Servizio Clienti di TuMobile s.a.s. è disponibile (durante i giorni e gli orari di apertura dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00/13,00 – 14,00/18,00 escluso festivi), via posta elettronica all'indirizzo info@tumobile.it, amministrazione@tumobile.it, assistenza@tumobile.it, oppure telefonicamente al numero 0574.622262, per fornire ogni informazione al riguardo. Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente. L'indirizzo PEC (posta elettronica certificata) è disponibile su richiesta scritta indicandone le motivazioni.

La Società TuMobile s.a.s. è una società in accomandita semplice a capitale interamente italiano, fondata nel 2007, con la vocazione all'innovazione sia dal punto di vista tecnologico che di posizionamento collocandosi con i servizi "Wireless", oggetto della presente Carta, fra gli utenti ed i provider di servizi che vengono resi accessibili sulla rete di comunicazione di TuMobile s.a.s. (ad es. connessione a Internet o a altri servizi erogabili sulle reti IP quali posta elettronica, VOIP, ed altri servizi a valore aggiunto analoghi). Il sito istituzionale di TuMobile s.a.s., nell'ambito ai servizi "Wireless", è <http://www.tumobile.it>.



In conseguenza di ciò, ovvero nell'ambito dei servizi di comunicazione, TuMobile s.a.s. è ed opera in qualità di WISP (Wireless Internet Service Provider), per il quale detiene le autorizzazioni richieste dalla normativa vigente, al fine di progettare, realizzare e gestire, anche in partnership con strutture locali presenti nelle zone interessate, reti di comunicazione IP, interamente wireless e utilizzando esclusivamente le frequenze Hyperlan (5Ghz) e WiFi (2,4Ghz) in banda condivisa e non licenziate, per i territori in "digital divide", o laddove l'offerta di altri operatori ivi risulti essere scarsamente diffusa o insoddisfacente, e per la copertura di aree urbane ("ultimo miglio") occupandosi, specificatamente, e avendo come mission, quella di:

- interconnettere le proprie reti di comunicazione territoriali, con propri punti di gateway e di interconnessione, a quelle dei Provider Nazionali della rete Internet (ISP, Internet Service Provider) in modo da consentire ai propri Clienti, nomadici o meno, l'accessibilità di tutti quei servizi che tali fornitori possono offrire grazie ai servizi di interconnessione o di mediazione effettuati da TuMobile s.a.s. con le proprie infrastrutture di accesso, rete e gestione;
- indipendentemente, e in aggiunta a quanto descritto al punto precedente, rendere possibile, all'interno del suo perimetro di copertura, un utilizzo di ciascuna rete territoriale di comunicazione come una rete "locale" che renda accessibili e fruibili, in modalità nomadica o meno, per tutti i cittadini, aziende e pubbliche amministrazioni che insistono sul quel territorio, i servizi su di essa esposti da altri fornitori di servizi "locali".

Provvisorietà.

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

Contenuti

La Carta dei Servizi di TuMobile s.a.s. si articola in quattro parti:

- la **parte prima** illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;
- la **parte seconda** indica come sono regolati i rapporti di TuMobile s.a.s. con gli utenti e l'accessibilità ai servizi;
- la **parte terza** elenca gli standard qualitativi dei servizi;
- la **parte quarta** descrive procedure e modalità inerenti rimborsi e indennizzi.
- la **parte quinta** espone le caratteristiche più essenziali dei servizi richiesti ed offerti al Cliente.

1. PARTE PRIMA:

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da TuMobile s.a.s. sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito di quanto sopra esposto nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

1.1 UGUAGLIANZA ED IMPAZIALITÀ DI TRATTAMENTO

TuMobile s.a.s. eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni e di servizio prestato. Le attività di TuMobile s.a.s. si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi e in base ai quali devono essere interpretate le norme regolamentari e di settore.



1.2 CONTINUITÀ DI SERVIZIO

TuMobile s.a.s. fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché a cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti e permessi dell'Autorità Pubblica. Nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti, TuMobile s.a.s. , è continuamente impegnata al miglioramento della propria infrastruttura tecnologica per garantire la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi (per quest'ultima accezione e solo a titolo non esaustivo di esempio: infrastrutture di terzi coinvolte, infrastrutture proprie locate presso terzi, servizi e attività svolte sotto la responsabilità o competenza di terzi) che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di TuMobile s.a.s. . Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, TuMobile s.a.s. adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti, eventualmente informando in anticipo i propri utenti degli interventi manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi, utilizzando allo scopo comunicazioni o contattando direttamente l'utente qualora fosse coinvolto o si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo.

Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia laddove possibile). Nel caso specifico essendo i servizi di TuMobile s.a.s. basati esclusivamente sulla tecnologia wireless in banda WiFi e Hyperlan condivisa e non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

1.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

TuMobile s.a.s. garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni utente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 60 giorni dalla ricezione.

1.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

TuMobile s.a.s. assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate. TuMobile s.a.s. si adopera affinché i propri operatori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo laddove alcuni di tali servizi non vengano direttamente svolti da strutture locali e, pertanto, conosciute sul territorio di appartenenza.

Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, TuMobile s.a.s. si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per



rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

1.5 EFFICIENZA, EFFICACIA E FLESSIBILITÀ

TuMobile s.a.s. persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti agli utenti, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, amministrative e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che esse rappresentano un valore cruciale per la scelta di TuMobile s.a.s. da parte dei propri Clienti.

TuMobile s.a.s. è fortemente impegnata a stimolare la diffusione di architetture ICT basate sulla rete IP e su sistemi aperti nonché sugli standards e le raccomandazioni e direttive internazionali (RFC, IETF, ETSI) in modo da garantire la maggiore apertura e indipendenza di scelta ai propri Clienti. Attraverso una ingente attività di ricerca e sviluppo e di scouting tecnologico TuMobile s.a.s. garantisce ai propri Clienti un rapido accesso all'innovazione e una adozione flessibile e granulare di nuove tecnologie.

1.6 SICUREZZA

TuMobile s.a.s. si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti.

La gestione della sicurezza internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di TuMobile s.a.s. che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso l'eccellenza della formazione degli specialisti, l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, il costante aggiornamento e ricerca tecnologica e una rapida introduzione delle innovazioni.

1.7 TUTELA DEI DATI PERSONALI

TuMobile s.a.s. garantisce all'utente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce all'utente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento dei dati. A questo proposito l'utente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

TuMobile s.a.s. gestisce le infrastrutture di rete, i sistemi informativi ed i sistemi di sicurezza secondo quanto stabilito dal Decreto Legislativo n.196/2003 e dal relativo Disciplinare Tecnico per quanto riguarda gli aspetti procedurali, tecnologici ed operativi.

TuMobile s.a.s. si impegna, dunque, a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. Le finalità del trattamento dei dati da parte di TuMobile s.a.s. riguardano: l'integrale esecuzione del contratto, elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato, inviare e divulgare materiale pubblicitario e informativo, compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti e/o servizi, effettuare comunicazioni commerciali interattive, finalità connesse agli obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo, finalità di tutela e controllo dei crediti.

I dati vengono trattati da TuMobile s.a.s. per: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione, distruzione dei relativi dati, con o senza l'ausilio di mezzi elettronici e automatizzati, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento dei dati stessi. La natura del conferimento dei dati ad TuMobile s.a.s. è volontaria. I soggetti e le categorie ai quali i dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei



medesimi sono società controllate e collegate della scrivente Società, nonché terzi per lo svolgimento di attività economiche ed istituzionali, organismi di coordinamento, supervisione e gestione delle reti Internet, nazionali ed esteri. Il titolare del trattamento dei dati è: TuMobile s.a.s. di Enrico Belluomini & C. – Via Toscana 2/F Blocco A - int 25 - 59100 - Prato tel. 0574.622262 - fax 0574.1742038 info@TuMobile s.a.s. .it - P.IVA e C.F. 05754640489 - Operatore WISP – aut. del 29.12.2007 - iscrizione al ROC 17079 - capitale sociale € 10.000,00 i.v. - iscr albo art 176829 - REA CCIAA prato 572392.

1.8 TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO E DELLA SICUREZZA SOCIALE

TuMobile s.a.s. contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale.

Anche i Clienti TuMobile s.a.s. devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

1.9 LIBERTÀ FONDAMENTALI E PROTEZIONE DELLA VITA PRIVATA

TuMobile s.a.s. contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

Nello specifico TuMobile s.a.s. evidenzia che i dispositivi attraverso i quali avviene l'accesso alla rete sono a tale scopo identificati ed autorizzati e omologati a norma di legge e che TuMobile s.a.s. non conserva altra tipologia e natura di dati e informazioni sull'uso fatto dal Cliente oltre a quanto, ovviamente, strettamente previsto dalla normativa vigente.

TuMobile s.a.s., nell'ambito della propria attività e dei servizi offerti, pone grande attenzione e impegno nella tutela dei minori e nel rispetto della loro sensibilità.

1.10 TUTELA DEI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E INDUSTRIALE

TuMobile s.a.s. si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

2. PARTE SECONDA:

I RAPPORTI DI TUMOBILE S.A.S. SASCON GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Il Cliente interagisce con TuMobile s.a.s. tramite posta elettronica, sportello telefonico, comunicazioni e corrispondenza postale, per le seguenti attività/richieste: nuove forniture di servizi, nuovi contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette, informazioni e reclami, pagamenti fatture, addebiti per servizi richiesti, reclami e rimborsi. TuMobile s.a.s. è sempre attenta alle esigenze della propria clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo TuMobile s.a.s. analizza le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti, i contenuti dei reclami, le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse e sulla base dei risultati emersi TuMobile s.a.s. si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

TuMobile s.a.s. , anche tramite le strutture territoriali partner, rendono disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà.

Al fine di perseguire questo obiettivo TuMobile s.a.s., anche per mezzo dei propri partner, si impegna quindi a:

- a) specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- b) descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- c) fornire, tramite il proprio servizio clienti e i propri partner territoriali, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- d) informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;
- e) specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;
- f) indicare in sintesi le procedure per i reclami nonché le procedure per la risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dalla delibera 173/07/CONS e successive modifiche;
- g) indicare in sintesi indennizzi e rimborsi da effettuare al cliente in caso di servizio insoddisfacente.

2.2 ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali di Contratto. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente tramite sua sottoscrizione del relativo Modulo di Adesione o di Contratto adeguatamente compilato e comunicato a TuMobile s.a.s.

TuMobile s.a.s. pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, TuMobile s.a.s. si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

2.3 STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

La conclusione del Contratto avviene secondo le modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto dei singoli servizi offerti da TuMobile s.a.s. e conseguentemente all'ordine di attivazione relativo al servizio scelto da Cliente come precedentemente descritto. Il contratto si intende perfezionato solo con l'attivazione effettiva del servizio. La fatturazione da parte di TuMobile s.a.s. avviene in base alle norme contrattuali.

TuMobile s.a.s. potrà comunicare ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche od economiche, con preavviso di 30 giorni dalla data della loro efficacia. Entro tale termine il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a TuMobile s.a.s. mediante lettera raccomandata a/r.

In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di TuMobile s.a.s. della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte

dell'utente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

Se previsto dal Contratto il servizio si intende periodicamente rinnovato qualora non pervenga disdetta esplicita, indirizzata dall'utente a TuMobile s.a.s. o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio, anche qualora l'utente non lo utilizzi; l'addebito di un canone avverrà periodicamente e comunque fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali.

Per le caratteristiche tecnologiche precedentemente descritte utilizzate nei servizi offerti (rete wireless e utilizzo di frequenze WiFi e Hyperlan non licenziate e condivise), TuMobile s.a.s. si fa parte diligente nell'evidenziare in modo esplicito che, ai sensi dell'art. 4 della Delibera 183/03/CONS, "i servizi vengono forniti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze; pertanto, non può essere offerta garanzia sulla qualità del servizio".

TuMobile s.a.s., pertanto, fornisce i propri servizi nella modalità "best effort", qualora non diversamente ed esplicitamente specificato, e non assume comunque e in qualsiasi caso alcuna responsabilità per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da:

- interferenze elettromagnetiche ad essa non imputabili (es.: successiva insorgenza di fonti di rumore temporanee o meno, etc.);
- successiva perdita di visibilità tra gli apparati radio installati presso il Cliente e le infrastrutture ad essi connesse (es.: costruzione di nuovi edifici, infrastrutture, alberi o vegetazione spontanea, etc.).

Qualora le cause di indisponibilità del servizio per un periodo superiore a 90 giorni consecutivi non siano imputabili al Cliente, in questo caso, il contratto si intenderà risolto automaticamente e il Cliente avrà l'obbligo alla restituzione degli apparati installati, qualora forniti in comodato, nonché alla corresponsione di canoni pregressi per i periodi di eventuale e temporaneo godimento del servizio. I canoni relativi ai mesi di disservizio totale potranno essere scontati del 50% rispetto al costo indicato nel contratto.

Il Cliente potrà comunque recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle Condizioni Generali di Contratto, e dalle specifiche Condizioni Promozionali laddove presenti, del singolo servizio.

Il Cliente sarà tenuto a versare a TuMobile s.a.s. l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso come indicato nelle "Condizioni generali di Contratto".

2.4 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura, trasmessa agli utenti per via telematica, è chiara e di facile consultazione, contiene riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento. Il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario o eventuali altre modalità laddove previste. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di TuMobile s.a.s. di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a TuMobile s.a.s. gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto. L'erronea attivazione o disattivazione di servizi TuMobile s.a.s. non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura (Modulo di Adesione) sottoscritto dal Cliente. Il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di



TuMobile s.a.s. per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

2.5 CONSUMI

I servizi sono tariffati in modalità "flat" salvo se diversamente specificato dal contratto.

In caso di traffico anomalo generato dal cliente, TuMobile s.a.s. si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta devono ugualmente pagati dal cliente.

2.6 ASSISTENZA

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza sia tecnica che commerciale adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile nei giorni, orari e ai riferimenti comunicati al Cliente.

TuMobile s.a.s., per rendere più vicino, immediato e fruibile tale servizio, si impegna a coinvolgere quanto più possibile i partner territoriali, previa loro disponibilità, nell'espletamento delle attività di supporto ed assistenza alla Clientela.

In caso di richieste di assistenza che richiedano per essere espletate l'erogazione di attività con un contributo oneroso per il Cliente, tale eventualità sarà preliminarmente comunicata al Cliente da TuMobile s.a.s. o dai suoi partner e successivamente addebitata al cliente.

2.7 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo dell'utente TuMobile s.a.s. si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono e posta ordinaria al servizio di assistenza tramite "trouble ticketing" onde rendere disponibile agli utenti la tracciabilità, riferibilità di ogni segnalazione.

TuMobile s.a.s. si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. TuMobile s.a.s. si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 30 giorni lavorativi dalla presentazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, TuMobile s.a.s. informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

La comunicazione di TuMobile s.a.s. 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 182/02/CONS il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Corecom 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 TuMobile s.a.s. 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 182/02/CONS.

2.8 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

Premesso che TuMobile s.a.s. mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, TuMobile s.a.s. si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema. In caso di indisponibilità della linea, l'utente può contattare il servizio assistenza. L'operatore che riceve la comunicazione, direttamente o contattando appena possibile il Cliente ai recapiti da lui indicati, esegue nel più breve tempo possibile una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verificando le configurazioni ed effettuando una serie di test chiedendo, qualora necessario, l'eventuale collaborazione dell'utente per eseguire alcune verifiche e/o semplici operazioni sulla sua postazione o apparecchiatura CPE (Customer Premise Equipment) del cliente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di TuMobile s.a.s. e coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di TuMobile s.a.s. , l'intervento è immediato e l'operatore, dopo una attenta analisi e diagnosi del guasto, potrà fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata dell'utente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'utente stesso, o all'amministratore della rete locale dell'utente, il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati o altre verifiche e semplici operazioni utili all'individuazione, diagnosi e risoluzione del problema (ad es. per verificare la continuità elettrica del cavo di rete, per sostituire l'apparato, etc.).

Una volta eseguiti tutti i precedenti controlli preliminari, – se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura di terzi, ovvero ad es. del Provider (ISP) cui TuMobile s.a.s. si interconnette per la rete ed i servizi Internet, l'operatore avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti di quel Provider, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura.

Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal suddetto Provider e lo staff tecnico di TuMobile s.a.s. resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste contrattualmente.

– se venisse rilevato che il guasto è imputabile all'apparato del Cliente, l'operatore richiede immediatamente l'intervento della struttura locale che concorderà con il Cliente quando poter eseguire l'intervento

– se venisse rilevato che il guasto è imputabile ad un apparato della rete di TuMobile s.a.s., l'operatore richiede immediatamente l'intervento della struttura locale per rimuovere il guasto. Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto o il verbale di intervento da parte della struttura locale, l'operatore di TuMobile s.a.s. contatterà l'utente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello.

Qualora l'utente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso.

Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di TuMobile s.a.s. respinge la chiusura avviando la procedura interna di escalation ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto e tenendo informato il Cliente sullo stato di avanzamento del ticket.

A conclusione di questo iter TuMobile s.a.s. potrà addebitare al cliente le spese di diagnosi intervento e riparazione nonché ripristino del servizio qualsiasi sia stata la causa e l'effetto del malfunzionamento.

PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ

3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI

Pur facendo di nuovo presente, per le caratteristiche tecnologiche precedentemente descritte utilizzate nei servizi offerti (rete wireless e utilizzo di frequenze WiFi e Hyperlan non licenziate e condivise), che, ai sensi dell'art. 4 della Delibera 183/03/CONS, "i servizi vengono forniti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze, non può essere offerta garanzia sulla qualità del servizio", TuMobile s.a.s. si impegna a raggiungere e soddisfare comunque i più alti livelli di qualità ottenibili dalle condizioni di esercizio esistenti, ed individua, di anno in anno, gli obiettivi di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, comunicandoli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati obiettivi sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da TuMobile s.a.s. ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

TuMobile s.a.s. si impegna a soddisfare sia gli obiettivi generali sia gli obiettivi specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che ne rendano impossibile il totale o parziale conseguimento e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che possano eventualmente coinvolgere le Autorità Pubbliche.

Come prossimi obiettivi da perseguire, TuMobile s.a.s. ha individuato i seguenti obiettivi di qualità relativi ai propri Servizi di Comunicazione Elettronica:

1. continuità del servizio;
2. tasso di efficacia della rete;
3. tempi di attivazione dei servizi;
4. tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
5. tasso di malfunzionamento;
6. tempo di presa in carico alle richieste dei servizi di assistenza;
7. addebiti contestati;
8. indicatori prestazionali di cui agli allegati 2,3,4,5 della delibera AGCOM 244/08/CSP.

3.1.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi.

3.1.2 EFFICACIA DELLA RETE

TuMobile s.a.s. , attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- a. latenza inferiore ai 100ms round trip (95%) fino alle porte di transito e/o peering dell'infrastruttura di rete territoriale di TuMobile s.a.s. con l'infrastruttura di rete di altro Provider cui essa è interconnessa;

b. tasso di insuccesso nella trasmissione dati (packet loss) inferiore al 5% fino alle porte di transito e/o peering dell' infrastruttura di rete territoriale di TuMobile s.a.s. con l'infrastruttura di rete di altro Provider cui essa è interconnessa;

3.1.3 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

In virtù delle particolari esigenze che le caratteristiche tecnologiche dei servizi richiedono, TuMobile s.a.s. ha previsto un servizio di sopralluogo preliminare o simulazione che permette di usufruire di un'analisi professionale, da parte di un tecnico della struttura territoriale, circa le condizioni di visibilità-copertura, sulle caratteristiche del segnale e di banda presso la potenziale sede di installazione della CPE nonché di individuazione dell'antenna di cui dotarla.

Il tecnico controllerà ed effettuerà tali verifiche nel rispetto degli standard qualitativi imposti da TuMobile s.a.s. e potrà consigliare il miglior posizionamento degli apparati radio, preventivando, al contempo, eventuali lavori extra necessari.

Compatibilmente e trasparentemente con gli esiti ottenuti dal sopralluogo, qualora l'utente sottoscriva il Modulo di Adesione al servizio o Contratto di attivazione del Servizio, in fase di installazione ed attivazione saranno nuovamente rilevati da parte del tecnico della struttura territoriale i valori del segnale e verificati con quelli ottenuti durante l'iniziale sopralluogo o simulazione dandone evidenza al Cliente e riportandoli sul relativo verbale.

Solo a questo punto il Contratto è perfezionato ed il servizio attivato secondo quei valori di riferimento dei livelli di qualità puntualmente ottenuti.

3.1.4 TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

TuMobile s.a.s. si prefigge l'obiettivo per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente, di mantenere un valore medio inferiore a 120 ore salvo complicazioni o imprevisti quali per esempio condizioni meteo avverse o cause di forza maggiore.

3.1.5 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

TuMobile s.a.s. si prefigge l'obiettivo di mantenere un tasso di malfunzionamento (rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di utenze, rilevate nel medesimo periodo), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 2%.

3.1.6 TEMPO DI PRESA IN CARICO ALLE RICHIESTE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

TuMobile s.a.s. si prefigge l'obiettivo di prendere in carico le richieste ricevute dei servizi di assistenza entro tre giorni lavorativo a partire dalla loro ricezione.

3.1.7 ADDEBITI CONTESTATI

TuMobile s.a.s. si prefigge l'obiettivo di mantenere un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo, inferiore al 1%.

3.1.8 ULTERIORI INDICATORI

Gli indicatori si riferiscono ai parametri "velocità di trasmissione dei dati", "tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati", "ritardo di trasmissione dati in una singola direzione" e "tasso di perdita dei pacchetti". Per quanto già detto in ordine alle caratteristiche tecnologiche e all'articolo 3.1.3, TuMobile s.a.s. fa comunque proprio ed assume come obiettivo gestionale quello di perseguire,

quanto prima possibile, un sistema di alerting sul servizio che consenta di poter rilevare un superamento significativo in termini di valori medi e di continuità temporale di persistenza dello sfioramento medesimo rispetto ai corrispondenti valori rilevati in fase di attivazione del servizio.

3.2 VALIDITÀ DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi o indisponibilità e ritardi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica, insorgenza di fonti di rumore e interferenza o di disallineamenti e oscuramenti.

PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI

4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

TuMobile s.a.s. si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

4.2 INDENNIZZI

4.2.1 INDENNIZZO PER RITARDO NELL'ATTIVAZIONE

Per la natura e caratteristiche tecnologiche dei servizi e per quanto descritto all'articolo 3.1.3 a tale situazione non corrisponde un reale ed effettivo contesto di applicabilità.

4.2.2 INDENNIZZO PER INDEBITA SOSPENSIONE, O CESSAZIONE, AMMINISTRATIVA DEL SERVIZIO

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione, o cessazione, del servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore o a provvedimenti e permessi dell'Autorità Pubblica e quanto stabilito dai successivi articolo 4.2.5 e 4.2.6, TuMobile s.a.s. si impegna ad accertare il disservizio segnalato, entro 60 giorni dalla ricezione della segnalazione e, quando la sospensione stessa risulti essere stata disposta da TuMobile s.a.s. in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel contratto o in violazione del preavviso come da termini contrattualmente previsti, TuMobile s.a.s. si impegna a riconoscere automaticamente al Cliente, senza bisogno di sua specifica richiesta nella relativa segnalazione, o successivamente alla stessa, un indennizzo equipollente al valore giornaliero, in base al contratto stipulato, del servizio per ogni giorno di sospensione.

4.2.3 MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI AGLI ARTT. 4.2.1 E 4.2.2

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'articolo 4.2.2 verranno riconosciuti da TuMobile s.a.s. :

a) mediante prolungamento del servizio di altrettanti giorni, oppure b) mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio. In questo caso, qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso sarà via via assorbita nelle ulteriori e successive fatture fino a totale capienza e saldo.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, il valore dell'indennizzo calcolato sarà contabilizzato nell'estratto conto Cliente e TuMobile s.a.s. si impegna a provvedere con la regolarizzazione del saldo risultante, qualora a favore del Cliente e per l'ammontare del saldo suddetto, a mezzo bonifico bancario entro 90 (novanta) giorni dall'accertamento del disservizio.

4.2.4 INDENNIZZI SU RICHIESTA

Al verificarsi di specifiche ipotesi di inadempimento o disservizio imputabili a TuMobile s.a.s., e quindi escluse le ipotesi riconducibili a caso fortuito, forza maggiore, provvedimenti e permessi dell'Autorità Pubblica, fatto del cliente o di terzi, nonché quanto previsto dai successivi articoli 4.2.5 e 4.2.6, TuMobile s.a.s. si impegna, previo accertamento da compiersi entro 60 giorni dalla segnalazione del Cliente, dietro richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere al medesimo un indennizzo, non moltiplicabile per il numero di utenze nella titolarità del Cliente, secondo quanto di seguito indicato:

- 1 giorno di prolungamento del servizio, per ogni giorno di malfunzionamento del servizio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici e sotto la diretta responsabilità di TuMobile s.a.s. ; qualora detto malfunzionamento sia dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a TuMobile s.a.s., sempre escluse cause di forza maggiore o fatti di terzi, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino del servizio;
- 0,5 giorni di prolungamento del servizio per ogni giorno di malfunzionamento del servizio da intendersi quale "irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo" imputabile alla diretta responsabilità di TuMobile s.a.s. ; se detto malfunzionamento è dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a TuMobile s.a.s. , l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio;
- 0,25 giorni di prolungamento del servizio oggetto di reclamo, per ogni giorno di ritardo nella risposta al reclamo medesimo; tale indennizzo sarà calcolato su una sola utenza anche quando il Cliente sia titolare di più utenze, e senza tenere conto di reclami successivi o reiterati relativi o connessi al medesimo disservizio;
- per le fattispecie di inadempimento o disservizio imputabili alla diretta responsabilità di TuMobile s.a.s. per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo trova applicazione il prolungamento pari a 0,25 giorni per ogni giorno di disservizio.

4.2.5 MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI ALL'ART. 4.2.4

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'art. 4.2.4 verranno riconosciuti il mese successivo rispetto a quello di accertamento del disservizio. Al riguardo il nostro servizio di assistenza clienti, comunicherà all'utente l'avvenuto prolungamento.

4.2.6 ESCLUSIONE DEGLI INDENNIZZI

Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti, o comunque collegati, a) ad un utilizzo anomalo dei servizi o della loro condizione "normale" di utilizzo, sempre che TuMobile s.a.s. non abbia omesso nel tempo, laddove possibile, di rilevare detto uso anomalo, o non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto, o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza, oppure b) ad una situazione esistente e già in essere di morosità o ritardo nei pagamenti.

5. PARTE QUINTA

5.1 DETTAGLI DI RISULTATO DEI PIÙ COMUNI SERVIZI DATI E RICHIESTI DAL CLIENTE (sono indicati tempi, coefficienti e percentuali medi/anno)

Tempo di intervento assistenza da remoto	ore 6
Tempo risoluzione problemi da remoto	ore 3
Tempo di intervento risoluzioni problemi presso il cliente	ore 27
N. Clienti insoddisfatti per l'assistenza presso il cliente	n. 9



N. Clienti insoddisfatti per l'assistenza da remoto	n. 11
Reclami per i costi per interventi di assistenza con risoluzione dei problemi	n. 25
Problemi non risolti	n. 3
Attivazioni non effettuate per segnale insufficiente	n. 47
Assistenza amministrativa via email	n. 97
Assistenza amministrativa telefonica	n. 87
Riparazioni presso la sede con apparati portati dal cliente	n. 2
Guasti per scariche elettriche	n. 24
Guasti per difetto del dispositivo di ricezione presso il cliente	n. 21
Interruzioni servizio per manutenzioni apparati della rete	n. 18
Avviso di interruzione ai clienti	n. 18
Tempo di attivazione di nuovi clienti	n. 4
Errori di fatturazione	n. 12
Insoluti di pagamento	n. 43
Crediti in esigibili	n. 2
Disdette entro tre mesi dall'attivazione	n. 0
Disdette entro sei mesi dall'attivazione	n. 0
Disdette entro dodici mesi dall'attivazione	n. 1
Disdette alla fine del contratto	n. 6
velocità di trasmissione dei dati di listino	85%
tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati	7%
ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	2%
tasso di perdita dei pacchetti	4%