

CARTA DEI SERVIZI DI RINGO MOBILE S.p.A.

1-RINGO MOBILE S.p.A.

Ringo Mobile S.p.A. (di seguito "Ringo") con sede in Milano, viale Sondrio,8-20124- Partita IVA n. 08033610968 è una società autorizzata ai sensi dell'art. 25 del D.Lgs. n. 259/2003 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) ad offrire servizi di comunicazione mobile e personale (voce, video e dati) ai propri clienti. Ringo è un operatore mobile virtuale (MVNO) e per l'erogazione dei propri servizi si avvale della rete di trasmissione e degli altri servizi tecnologici offerti da altro operatore nazionale dotato di tali infrastrutture e servizi.

La presente Carta dei Servizi, redatta in conformità alle disposizioni delle delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ("Agcom") e in particolare delle delibere nn. 179/03/CSP, 73/11/CONS e 154/12/CONS, unitamente alle Condizioni generali di contratto per la fornitura del Servizio Mobile e Condizioni d'uso della Carta SIM che recepiscono gli usi commerciali, alle Condizioni generali del servizio di portabilità del numero (MNP), all'Informativa privacy relativa al trattamento dei dati personali, al Modulo di Richiesta per la consegna e l'attivazione della Carta SIM Ringo, nonché agli ulteriori moduli sottoscritti dal Cliente, ai documenti e normative in essi richiamati, regola il rapporto di fornitura del Servizio Mobile di Ringo con i propri Clienti.

Il testo della Carta dei Servizi è disponibile presso i Punti Vendita Ringo e sul sito web www.ringomobile.it.

Ringo promuove inoltre ogni servizio o strumento operativo utile al fine di dare pubblicità alla propria Carta dei Servizi e garantirne la conoscibilità da parte dei propri Clienti.

2- Principi fondamentali

L'attività di Ringo si ispira ai principi di:

Trasparenza: tutti i clienti hanno diritto ad essere informati sui servizi offerti da Ringo che si impegna a rispettare le regole e le disposizioni contrattuali rendendole facilmente conoscibili e comprensibili a tutti i clienti. Per garantire trasparenza e accessibilità, le informazioni sui servizi offerti da Ringo e sulle procedure da seguire sono anche disponibili sul sito www.ringomobile.it e presso i Punti Vendita autorizzati.

Partecipazione: impegno a soddisfare le esigenze dei clienti raccogliendo i suggerimenti e le proposte espressi dagli stessi e dai rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori per migliorare i servizi e la stessa Carta dei Servizi.

Continuità: erogazione ininterrotta, continuativa e regolare 24 ore su 24 dei servizi, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria o i casi di interruzione dovuti a forza maggiore e, comunque, in ogni caso in cui ciò si renda necessario a fronte di giustificate motivazioni. Ringo si impegna a garantire ai Clienti il minor disagio e a informarli, quando tecnicamente possibile, dell'inizio e della fine della situazione di interruzione o di funzionamento irregolare.

Efficienza: garanzia di risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei clienti mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

Uguaglianza e imparzialità: fornitura dei servizi indistintamente a tutti i Clienti, senza discriminazione, sull'intero territorio nazionale, compatibilmente con i vincoli tecnici e giuridici eventualmente incombenti.

Ringo agisce nei confronti dei Clienti ispirandosi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Cortesìa e disponibilità: cura e attenzione da parte del personale Ringo per soddisfare le esigenze dei clienti svolgendo la propria attività a con cortesia e assicurando la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti.

3-ASSISTENZA CLIENTI

Per qualsiasi informazione sui servizi e le offerte mobili di Ringo è possibile contattare il Servizio Assistenza Clienti attraverso le seguenti modalità:

- 1) Chiamando dall'Italia il numero 404020, gratuito per i clienti Ringo, disponibile i giorni feriali dalle 08:30 alle 21:30
- 2) Chiamando dall'Estero il numero +39 3505999212, disponibile anche per chi volesse chiedere informazioni
- 3) Inviando una richiesta di contatto attraverso il sito www.ringomobile.it
- 4) Inviando una mail all'indirizzo customercare@ringomobile.it
- 5) Via pec all'indirizzo ringomobile@legalmail.it

Tutte le informazioni sui servizi Ringo potranno inoltre essere reperite sul sito www.ringomobile.it.

4-SERVIZI OFFERTI

Il Servizio Mobile di Ringo è erogato in modalità prepagata tramite la Carta SIM Ringo e commercializzato in Italia con il marchio Ringo. Il Servizio Mobile che Ringo fornisce ai propri Clienti comprende: Servizi di comunicazione mobile e personale e Servizi Supplementari.

Servizi di comunicazione mobile e personale

Per Servizi di comunicazione mobile e personale si intendono, a titolo meramente esemplificativo, i servizi forniti sul territorio nazionale quali: il servizio di effettuazione e ricezione in mobilità di chiamate voce, l'invio e la ricezione in mobilità di SMS, MMS; il riconoscimento su Carta SIM del traffico telefonico prepagato; l'accesso ai servizi di emergenza, ai numeri utili, ai servizi elenchi abbonati, ai servizi di accesso mobile ad Internet e di trasmissione dati e,

ove disponibili, l'accesso ai servizi a valore aggiunto e ai servizi a sovrapprezzo. Grazie agli accordi di roaming internazionale i Clienti possono effettuare traffico telefonico anche al di fuori dell'Italia e, ove disponibile, traffico internazionale.

Servizi supplementari

Per accrescere l'utilità del telefono cellulare Ringo offre inoltre diversi servizi supplementari quali, a titolo esemplificativo: segreteria telefonica centralizzata; trasferimento di chiamata; avviso di chiamata; sbarramento di chiamata;

"LoSai di Ringo" (per il servizio GSM) che permette di sapere chi ha chiamato anche quando il telefono cellulare è spento o fuori copertura o occupato in altra conversazione telefonica;

"Chiama ora" (per il servizio GSM) che avvisa, non appena un numero Ringo chiamato, che risultava non raggiungibile, torna ad essere di nuovo sotto copertura.

Per accedere e usufruire del Servizio Mobile di Ringo, la Carta SIM del Cliente dovrà essere "ricaricata" di traffico telefonico. Il Cliente potrà acquistare traffico telefonico al controvalore in Euro corrispondente ai tagli di ricarica preferiti tra quelli previsti, resi noti sul sito www.ringomobile.it o contattando il Servizio Assistenza Clienti. La ricarica della Carta SIM potrà essere effettuata attraverso le modalità e i canali messi a disposizione da Ringo e comunicati al Cliente tramite le Condizioni generali di contratto, il Servizio Assistenza Clienti e il sito www.ringomobile.it. L'attivazione della Carta SIM è subordinata: i) alla corretta esecuzione delle operazioni di identificazione del Cliente che, sotto la propria responsabilità, deve fornire a Ringo e/o ai soggetti da essa indicati, la documentazione identificativa occorrente indicata nelle specifiche disposizioni contrattuali, ii) al pagamento dei corrispettivi previsti e iii) alla consegna della Carta SIM al Cliente.

I suddetti dati personali sono trattati da Ringo in conformità al D.Lgs. 166/03 e costituiscono l'anagrafica del cliente ai sensi dell'art. 6, comma 2, della Legge n. 155/2005 e successive modifiche e integrazioni.

Ricevuta la necessaria documentazione, ove non diversamente previsto, la Carta SIM è attivata entro i successivi dieci giorni lavorativi, fatti salvi i diversi termini previsti in caso di attivazione del servizio di portabilità del numero mobile.

5- MOBILE NUMBER PORTABILITY (MNP)

Il Servizio di Mobile Number Portability (MNP) consente di passare a Ringo provenendo da altro operatore ed estinguendo il rapporto contrattuale in essere con quest'ultimo, senza cambiare il proprio numero di telefono mobile e viceversa, secondo le norme vigenti in materia. Per una conoscenza più approfondita delle condizioni e dei termini del Servizio di MNP, il Cliente può consultare le Condizioni generali del Servizio di portabilità del numero (MNP) disponibili sul sito www.ringomobile.it.

6- CONDIZIONI ECONOMICHE

Le informazioni sulle Offerte, sui Piani Tariffari, sugli eventuali Costi di attivazione della Carta SIM e/o dei Servizi offerti vengono diffuse attraverso il personale della rete di vendita, il materiale informativo, le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio Assistenza Clienti e il sito internet www.ringomobile.it.

Il Cliente può in ogni momento controllare a quanto ammonta il credito sulla sua Carta SIM e avere informazioni sul proprio profilo tariffario: a) chiamando gratuitamente il numero 404020 e dall'estero il numero +393505999212 ; b) accedendo all'area dedicata sul sito www.ringomobile.it. Per sapere inoltre se un numero telefonico mobile corrisponde ad un Cliente Ringo, il Cliente può consultare gratuitamente il Servizio di Trasparenza Tariffaria chiamando il numero "456". Per accedere al servizio è necessario comporre il numero "456" seguito dal numero di telefono per il quale si desidera ricevere l'informazione.

Così come previsto dall'art. 70 del D. Lgs. 259/03, le eventuali modifiche che rendano più onerose le condizioni economiche dell'offerta sottoscritta verranno comunicate al Cliente con almeno trenta giorni di anticipo, salvo diverso termine di legge. Il Cliente potrà recedere dal rapporto contrattuale con Ringo secondo le modalità contrattualmente previste e comunque comunicate contestualmente alla notifica della modifica delle condizioni economiche e, in ogni caso, senza previsione di penali per il recesso. In mancanza di recesso, tali modifiche si intenderanno accettate dal Cliente.

7 - QUALITÀ DEI SERVIZI

Rete Mobile

L'infrastruttura della rete radiomobile utilizzata da Ringo per l'erogazione del Servizio è messa a disposizione, alle condizioni previste da un apposito contratto di accesso, da un operatore di rete mobile che fornisce reti e servizi di comunicazione elettronica a livello nazionale e internazionale. La rete, geograficamente estesa con copertura del territorio nazionale, è costituita da stazioni radio-base per la gestione della mobilità dei Clienti. Il territorio è suddiviso in porzioni denominate "celle" la cui copertura radioelettromagnetica è realizzata dall'insieme di più stazioni radio base, ciascuna delle quali serve un gruppo di celle.

Indicatori di qualità

In adempimento a quanto prescritto dalle delibere Agcom n. 179/03/CSP, n. 154/12/CONS e n. 79/09/CSP, Ringo svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento

delle prestazioni dei servizi resi ai propri clienti; pertanto, comunica e pubblica annualmente gli indicatori di qualità dei servizi dalla stessa forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

Ringo intende monitorare, verificare e rendere disponibili ai Clienti e all'Agcom, i seguenti parametri di qualità da rilevare:

- Tempo di attivazione del servizio voce;
- Tempo di rinnovo del credito;
- Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza ai Clienti;
- Reclami sugli addebiti;
- Accessibilità alla rete mobile;
- Probabilità di mantenimento della connessione;
- Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMSC.

Gli obiettivi indicati da Ringo relativamente ai suddetti indicatori di qualità per l'anno di riferimento vengono aggiornati annualmente e sono riportati nella presente Carta dei servizi e pubblicati anche sul sito www.ringomobile.it, nonché comunicati all'AGCOM.

8- RECESSO

Ai sensi della normativa vigente, al Cliente è riconosciuta la facoltà di recedere in ogni momento dal rapporto contrattuale dandone preavviso con almeno trenta giorni di anticipo, inviando via fax al numero +39 0287182826 la seguente documentazione: modulo di recesso (compilato e firmato) disponibile sul sito www.ringomobile.it, copia di un documento di identità e del codice fiscale.

Ringo si riserva il diritto di applicare al Cliente un costo per il recesso commisurato alle spese pertinenti e oggettive da quest'ultima sostenute. Alla cessazione del rapporto, la Carta SIM verrà resa inattiva e il numero mobile ad essa associato potrà essere assegnato ad altro Cliente, dopo un periodo di latenza, allo scopo di garantire un uso efficiente delle numerazioni, salvo il caso di richiesta di portabilità del numero pervenuta nei tempi di legge.

9-DISATTIVAZIONE DELLA CARTA SIM

In caso di mancata ricarica della Carta SIM Ringo per 12 mesi consecutivi, la Carta SIM avrà accesso limitato al Servizio Mobile di Ringo per ulteriori trenta giorni durante i quali il cliente potrà solo ricevere telefonate voce, SMS, MMS. Allo scadere di tale termine, la Carta SIM e la numerazione ad essa associata verranno disattivate. Nel rispetto della normativa vigente, il numero mobile associato alla Carta SIM non potrà essere assegnato a terzi nei successivi 11 mesi e resterà nella disponibilità del Cliente che potrà chiedere di riattivare la Carta SIM con lo stesso numero mobile, secondo le modalità descritte sul sito www.ringomobile.it o rese disponibili contattando il Servizio di Assistenza Clienti ovvero presso i Punti Vendita.

Decorso inutilmente anche tale periodo, la relativa numerazione verrà cessata e potrà essere successivamente assegnata a terzi.

10- RICONOSCIMENTO DEL CREDITO RESIDUO IN CASO DI RECESSO, DISATTIVAZIONE DELLA CARTA SIM E PORTABILITÀ DEL NUMERO

In caso di recesso, disattivazione della Carta SIM o portabilità del numero, Ringomobile potrà procedere al riconoscimento, al Cliente che ne faccia espressamente richiesta, del traffico acquistato e non consumato cd. "credito residuo", secondo quanto accertato dai propri sistemi al momento della cessazione del rapporto, dell'intervenuta disattivazione o dell'avvenuta portabilità.

Il credito residuo, escluso il credito maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni potrà essere richiesto dal Cliente attraverso l'apposito modulo disponibile sul sito www.ringomobile.it. Il Cliente potrà scegliere di trasferire gratuitamente il credito residuo su altra Carta SIM Ringo intestata al Cliente medesimo o a persona da questi indicata oppure di ottenere l'importo monetario corrispondente al valore nominale del credito residuo a mezzo accredito su conto corrente, le cui coordinate bancarie saranno indicate dal Cliente nell'apposito modulo; in quest'ultimo caso, il Cliente sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi amministrativi sostenuti da Ringo per la restituzione del credito. Ove il credito residuo fosse inferiore o pari ai costi sostenuti da Ringo per la restituzione, il credito residuo resterà imputato a nome del Cliente su sistemi informativi di Ringo o, previa richiesta espressa del Cliente, trasferito su altra Carta SIM Ringo intestata al Cliente medesimo o a persona da questi indicata.

In assenza di qualsiasi richiesta da parte del Cliente, Ringo manterrà comunque memoria sui propri sistemi dell'eventuale credito residuo presente sulla Carta SIM al momento della cessazione del rapporto, nel rispetto dell'ordinario termine di prescrizione dei diritti di credito.

In caso di portabilità del numero, Ringo, sulla base della disciplina vigente e delle condizioni generali di portabilità del numero, rende disponibile al Cliente il servizio opzionale di trasferimento del "credito residuo" da altro operatore a Ringo e viceversa.

Per ricevere ulteriori informazioni sulle modalità e le condizioni per ottenere il riconoscimento del credito residuo è possibile contattare il Servizio Assistenza Clienti o visitare il sito www.ringomobile.it ovvero recarsi presso uno dei Punti Vendita Ringo.

11- BLOCCO DELLA CARTA SIM IN CASO DI FURTO, SMARRIMENTO O SOSPETTO DI MANOMISSIONE

Per la richiesta di blocco della SIM in caso di furto, smarrimento o sospetta manomissione, il Cliente dovrà contattare tempestivamente dall'Italia il Servizio Assistenza Clienti al 404020 e dall'estero il numero +39 350 5999 212 comunicando l'accaduto e i dati dell'intestatario (numero telefonico, nome, cognome, codice fiscale, tipo e dati del documento di identificazione). In questo modo la Carta SIM, previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccata da Ringo. Il Cliente dovrà altresì presentare formale denuncia alle Autorità di pubblica sicurezza. In caso di ritrovamento della Carta SIM, il Cliente dovrà contattare il Servizio Assistenza Clienti per ricevere le informazioni necessarie per procedere allo sblocco. Il Cliente avrà comunque la possibilità di mantenere il numero di telefono mobile su una nuova Carta SIM. Per richiedere il reintegro o la sostituzione della Carta SIM, occorrerà rivolgersi al Servizio Assistenza Clienti o visitare il sito www.ringomobile.it ovvero recarsi presso uno dei Punti Vendita Ringo.

12-GESTIONE RECLAMI

I reclami possono pervenire a Ringo attraverso le seguenti modalità:

- a) lettera inviata a Ringo Mobile S.p.A., Viale Sondrio,5 20124 Milano
- b) telefonicamente, tramite il Servizio di Assistenza Clienti;
- c) attraverso il sito www.ringomobile.it

Nel reclamo occorre indicare il numero di telefono mobile cui la segnalazione fa riferimento, l'oggetto della contestazione, il periodo temporale cui si riferiscono gli eventi oggetto di segnalazione.

Ringo si impegna a fornire riscontro al Cliente entro 45 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, il Cliente verrà informato sullo stato di avanzamento dell'indagine e sui tempi necessari per la risposta.

In caso di mancato rispetto dei tempi previsti nell'evasione dei reclami scritti Ringo riconoscerà al Cliente un rimborso, per ogni 5 giorni feriali di ritardo, pari alla somma 2,00 Euro fino ad un massimo di 60,00 Euro. La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami. L'indennizzo verrà corrisposto mediante accredito di un bonus di traffico sulla Carta SIM Ringo entro 90 giorni dalla presentazione della richiesta.

13- INDENNIZZI

Qualora, Ringo non riuscisse a rispettare gli standard di qualità indicati all'art. 7 della presente Carta, per fatti alla stessa imputabili, in condizioni di normalità, il Cliente potrà chiedere un indennizzo commisurato alla durata del disservizio.

In particolare, qualora il disservizio interessi:

- a) Tempo di attivazione del servizio voce;
- b) Tempo di rinnovo del credito;
- c) Sospensione del servizio senza preavviso;
- d) Malfunzionamenti del servizio imputabili a Ringo;

il Cliente potrà chiedere un indennizzo pari a 2,00 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di 60,00 Euro. La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami.

L'indennizzo verrà corrisposto, previo accertamento della sua sussistenza, entro 90 giorni dalla segnalazione.

L'indennizzo verrà corrisposto mediante accredito in traffico telefonico sulla Carta SIM Ringo cui afferisce l'utenza coinvolta nel disservizio.

13.1 Indennizzo automatico

A seguito di segnalazione del Cliente, previo accertamento di Ringo, così come stabilito dalla del. 73/11/CONS, qualora sia riscontrato a) il ritardo nell'attivazione di un servizio non accessorio rispetto a quanto contrattualmente previsto ovvero b) la sospensione del servizio senza l'eventuale preavviso, se contrattualmente previsto, qualora i suddetti eventi non siano dipesi da caso fortuito o forza maggiore, il Cliente potrà inoltrare la segnalazione o reclamo nelle modalità sopra indicate. Ringo, accertata la sussistenza dell'eventuale disservizio, corrisponde automaticamente gli indennizzi calcolati in base a quanto riportato nel presente articolo.

L'accertamento è svolto entro 45 giorni dalla segnalazione del Cliente e la corresponsione dell'indennizzo in via automatica avverrà mediante accredito di traffico telefonico con avviso tramite SMS o per email.

13.2 Indennizzo per ritardo attivazione MNP

In caso di ritardo nell'attivazione della prestazione di portabilità delle utenze mobili ("MNP"), su richiesta del Cliente per email all'indirizzo customercare@ringomobile.it, Ringo verifica l'eventuale periodo di ritardo e, nel caso di accertamento dello stesso non dipendente da cause imputabili al cliente, corrisponde un indennizzo pari ad Euro 2,5 per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un importo massimo di 50 Euro. L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi. L'indennizzo è corrisposto mediante accredito di pari importo di traffico telefonico.

14- PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

Qualora una controversia tra il Cliente e Ringo non sia risolvibile secondo le modalità di cui al precedente Articolo e/o il Cliente intenda adire l'autorità giudiziaria, sarà necessario esperire in via preventiva il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni ("Co.re.Com".) ovvero dinanzi gli altri organismi di conciliazione ai sensi della delibera n. 173/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e successive modifiche e integrazioni. In caso di mancata definizione della controversia, il Cliente potrà ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni o all'autorità giudiziaria competente.

15-TUTELA DEI DATI PERSONALI ED INSERIMENTO NEGLI ELENCHI TELEFONICI

Privacy

Ringo garantisce la riservatezza dei dati personali di tutti i Clienti e il loro corretto trattamento per le finalità connesse alla fornitura del Servizio Mobile nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali (D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche e integrazioni).

L'informativa privacy di Ringo è disponibile sul sito www.ringomobile.it.

Elenchi telefonici

Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Provv. 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, il Cliente può decidere se e con quali dati essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on line ed off line di ricerca. Se il Cliente è un nuovo abbonato e risponde "NO" o non riconsegna il modulo fornito alla consegna delle SIM o non compila il form online, i suoi dati non saranno inseriti. Se il Cliente ha cambiato operatore telefonico richiedendo la MNP e non compila o non riconsegna il modulo, saranno mantenute le scelte fatte con il precedente operatore. Ai sensi della delibera 147/11/CIR il Cliente prende atto che il modulo è disponibile sul sito www.ringomobile.it e dichiara di averne preso visione.

16 - INFORMAZIONI SUL BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA

Ai sensi di quanto disposto dal D.M. del 2 marzo 2006, n. 145, Ringo mette a disposizione del Cliente l'opzione che consente di bloccare ovvero sbloccare gratuitamente l'accesso alle numerazioni associate a servizi sovrapprezzo. In ordine al blocco selettivo delle chiamate, Ringo fornirà attraverso il Servizio Assistenza Clienti e su apposita sezione del sito www.ringomobile.it le informazioni utili relative alla disponibilità e alle modalità di attivazione dello stesso, ove applicabile e compatibilmente con quanto reso disponibile dal fornitore del servizio di rete.

17 - TUTELA DEI NON UIDENTI

In osservanza delle delibere n. 514/07/CONS e n. 182/08/CONS dell'AGCOM, Ringo si impegna a predisporre tutte le attività tecniche e gestionali necessarie per agevolare i Clienti non udenti.

OBIETTIVI DI QUALITA' DI RINGO PER L'ANNO 2015

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO ANNUALE (2014)
	Servizio prepagato	
Tempo di attivazione del servizio voce	Percentile 95% del tempo di fornitura	0,3 ore
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97,00%
Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di ricarica	12 minuti
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	75 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	45 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	55,00%
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio pre-pagato)	5,00%

Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	Percentuale di SMS effettivamente presi in carico dal centro SMS rispetto a quelli pervenuti ad esso	98,5%
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo	15 secondi
Probabilità di mantenimento della connessione voce	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione	98,2 %
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione	
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione (indicatore combinato GSMUMTS)	
Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su rete GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine	95,0 %
Accessibilità al servizio voce	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine	99,00%
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine	
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine (indicatore combinato GSM-UMTS)	