

## CARTA DEI SERVIZI TERRA

### INDICE

<b>1. PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>2</b>
1.1 CORTESIA E TRASPARENZA	2
1.2 PARTECIPAZIONE	2
1.3 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO	2
1.4 AGEVOLAZIONI PER UTENTI DISABILI	2
1.5 CONTINUITA' DEL SERVIZIO	2
1.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA	3
<b>2. IMPEGNI VERSO CLIENTELA</b>	<b>3</b>
<b>3. IL CONTRATTO</b>	<b>3</b>
3.1 CONDIZIONI DI RECESSO	3
3.2 MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI	4
3.3 FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO	4
3.4 DEPOSITI CAUZIONALI	4
3.5 COSTI DI RIATTIVAZIONE	4
3.6 LE APPARECCHIATURE	4
<b>4. TUTELA DEL CLIENTE</b>	<b>5</b>
4.1 COMUNICAZIONI CON IL CLIENTE	5
4.2 MODALITÀ DI SEGNALAZIONE DI UN RECLAMO DA PARTE DEL CLIENTE	5
4.3 RECLAMO PER QUESTIONI TECNICHE	5
4.4 RECLAMO PER QUESTIONI AMMINISTRATIVE	5
4.5 FRODI E TRAFFICO ANOMALO	5
4.6 CONCILIAZIONE DIRETTA	6
4.7 PROCEDURA DI CONCILIAZIONE MEDIANTE I CORECOM	6
4.8 CONCILIAZIONE PARITETICA (ASSOCIAZIONE DEI CONSUMATORI)	6
4.9 DISABILITAZIONE CHIAMATE E BLOCCO SELETTIVO	6
4.10 PRIVACY	6
4.11 ELENCHI TELEFONICI	6
4.12 TUTELA DEI MINORI	6
<b>5. OFFERTA DEI SERVIZI</b>	<b>7</b>
5.1 TEMPO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	7
5.2 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI GUASTI TECNICI	7
<b>6. STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI E OBIETTIVI</b>	<b>7</b>
6.1 INDENNIZZI E RIMBORSI	7
6.2 OBIETTIVI	7

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi Terra, unitamente alle Condizioni Generali di Contratto, risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra Operatore di comunicazioni e Cliente.

La Carta dei Servizi è stata redatta in linea con quanto previsto dalla Delibera n. 179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP e dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici, fermo restando che il rapporto con l'Operatore Terra è disciplinato dal Contratto sottoscritto.

La Carta dei Servizi vuole essere quindi uno strumento in grado di sintetizzare diritti del Cliente ed impegni assunti da Terra nei confronti dello stesso.

Ai sensi della normativa vigente, nella Carta dei Servizi sono indicati gli obiettivi di qualità dei servizi per l'anno in corso. La Carta dei Servizi è disponibile presso i rivenditori Terra e pubblicata sul sito [www.gruppoterra.it](http://www.gruppoterra.it).

## **1. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Terra S.p.a. è un operatore italiano di servizi di telecomunicazione su rete fissa ed è uno dei primi operatori in Italia ad avere sviluppato una propria rete per la fornitura di servizi dati e voce. Ai sensi del Decreto del Ministro delle Comunicazioni del 25 Novembre 1997 concernente «disposizioni per il rilascio delle licenze individuali nel settore delle telecomunicazioni», è titolare di licenza individuale per l'installazione di una rete di telecomunicazioni per la prestazione del servizio di telefonia vocale su tutto il territorio nazionale.

### **1.1 CORTESIA E TRASPARENZA**

Cortesìa, trasparenza, massima disponibilità verso il Cliente sono i principi cui Terra si ispira per fornire i propri servizi e garantirne per quanto possibile la massima qualità. In tal senso il personale Terra è sempre tenuto ad indicare il proprio nome sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente, ed ascolterà con la dovuta attenzione le richieste degli utenti, cercando di soddisfare le esigenze manifestate. Terra si impegna a fornire tutte le informazioni in merito ai propri servizi e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura, cercando di utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile a tutti.

### **1.2 PARTECIPAZIONE**

Terra si impegna a soddisfare le esigenze dei Clienti raccogliendo suggerimenti e proposte su come migliorare i propri servizi e la stessa Carta dei Servizi. Ciascun Cliente o associazione dei consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Tale materiale verrà adeguatamente analizzato da Terra, fornendo risposta a tutti negli opportuni tempi.

### **1.3 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO**

Nel fornire i propri servizi Terra rispetta principi di uguaglianza dei diritti e di non discriminazione con riguardo a sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, tenendo un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Terra fornisce i propri servizi a tutti i Clienti e nel rispetto di regole che sono uguali per tutti. Particolare attenzione sarà tuttavia riservata verso quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione.

### **1.4 AGEVOLAZIONI PER UTENTI DISABILI**

In adempimento alle delibere 202/08/CONS e 514/07/CONS, Terra riserva ai suoi Clienti non vedenti e non udenti condizioni di contratto agevolate.

Per i non vedenti e per quegli utenti nel cui nucleo familiare sia presente una persona non vedente, Terra permette la fruizione di almeno 90 ore mensili gratuite di navigazione Internet o in alternativa uno sconto pari al 50% del costo di abbonamento mensile dell'ADSL flat.

Per i non udenti e per quegli utenti nel cui nucleo familiare sia presente una persona non udente, è prevista l'esenzione del canone mensile sulla telefonia fissa.

### **1.5 CONTINUITA' DEL SERVIZIO**

Terra si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio, necessarie per permettere le attività di manutenzione saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari ed effettuate durante orari notturni di basso traffico. Qualora il servizio dovesse essere sospeso per cause di forza maggiore, Terra si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi arrecati ai Clienti, informandoli, qualora ovviamente le sia possibile, di quando il servizio riprenderà o cesserà la situazione di funzionamento irregolare.

## 1.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi sono forniti secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche ed organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi. Terra persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza.

## 2. IMPEGNI VERSO CLIENTELA

La soddisfazione del Cliente è il fine cui tende Terra e a tal proposito si impegna a:

- Attivare i servizi secondo le Condizioni generali di Contratto e concordando con il Cliente tempi e modalità di intervento; in caso di intervento presso la sede del Cliente il tecnico incaricato sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento.
- Le condizioni generali di contratto dovranno essere consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione delle stesse o mediante altre modalità.
- In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richiesti, provvedere a propria cura e spesa al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni.
- Fornire un servizio telefonico con chiamata gratuita al quale il Cliente può rivolgersi per avere assistenza tecnica, segnalare guasti, chiedere informazioni inerenti i diversi servizi erogati e le condizioni economiche applicate.
- Mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione concordata con le principali associazioni dei consumatori per la risoluzione dei reclami qualora il Cliente non si ritenga soddisfatto dall'esito di risoluzione degli stessi.
- Dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta all'interno della fattura, oppure attraverso il portale [www.gruppoterra.it](http://www.gruppoterra.it) o attraverso il servizio di Customer Care.
- Inviare la fattura entro 15 giorni dalla scadenza dei pagamenti, fattura che dovrà essere di facile lettura e contenente tutte le informazioni necessarie compresa, per chi lo desidera, la documentazione di ogni singola comunicazione effettuata nel periodo di riferimento al fine di consentire al Cliente di controllare il livello dei consumi.
- A restituire, decorsi 90 giorni dalla cessazione del contratto, l'anticipo conversazioni. Qualora tale rimborso, dovesse avvenire dopo il termine ci impegniamo a restituire detto importo comprensivo degli interessi legali.
- Inserire gratuitamente e modificare in qualsiasi momento sulla base delle indicazioni ricevute dal Cliente i dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza (in adempimento alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS).
- Conformemente a quanto previsto dalle delibere AGCOM n. 418/07/CONS e 97/08/CONS e 348/08/CONS mettere automaticamente a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo al momento della conclusione del contratto, lo sbarramento selettivo permanente di chiamata, salva contraria ed espressa volontà dello stesso manifestata a Terra.
- Fornire tutte le informazioni necessarie e la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti.

## 3. IL CONTRATTO

Il Contratto si intende concluso nel momento dell'attivazione del servizio contrattualizzato da parte di Terra. Le condizioni generali di contratto dovranno essere consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione delle stesse o mediante altre modalità nel caso di contratti a distanza.

### 3.1 CONDIZIONI DI RECESSO

Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviare a Terra a mezzo posta, con lettera raccomandata a/r e con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. In caso di recesso il Cliente si impegna e si obbliga a corrispondere a Terra il "contributo di disattivazione" così come determinato nelle *condizioni economiche* di ciascun Contratto e come pubblicato nel sito web di Terra al link <https://gruppoterra.it/pdf/contributodisattivazione.pdf>.

Ogni comunicazione del Cliente relativa alla facoltà di recesso andrà inviata alla Sede Operativa di Terra S.p.A., in Arezzo 52100, Via Ernesto Rossi n. 28.

Qualora il Contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali, in presenza di un funzionario di vendita Terra e mediante consegna a quest'ultimo della Proposta di abbonamento sottoscritta dal Cliente, secondo quanto disposto dall'art. 1 del D.Lgs. n. 50/1992, e qualora il Contratto sia stato stipulato a distanza, mediante invio a Terra della Proposta di Abbonamento, ai sensi di quanto disposto dal D.Lgs. n. 185/1999, il Cliente potrà recedere dal Contratto dandone comunicazione a Terra mediante lettera raccomandata A/R entro 30 giorni dalla conclusione del Contratto, ai sensi degli artt. 4 e ss. Del D.Lgs. 50/92 o secondo le modalità e nei limiti previsti dall'articolo 5 del D.Lgs. 185/99.

### 3.2 MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

Ogni modifica delle condizioni contrattuali sarà comunicata al Cliente tramite fattura o comunicazione nel sito web di Terra. Le modifiche saranno efficaci solo dopo 30 giorni dalla data della loro comunicazione. Nello stesso termine il Cliente ha la facoltà di recedere dal contratto e/o dai servizi aggiuntivi oggetto delle modifiche senza alcuna penale.

### 3.3 FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Per i servizi usufruiti il Cliente riceverà da Terra fatturazioni commisurate alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto.

La fatturazione è effettuata su base mensile anticipata per i canoni e posticipata per i consumi, altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del Cliente. La fattura verrà inviata al Cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del pagamento.

Su richiesta scritta del Cliente, nel rispetto del D.lgs. n. 171 del 1998, Terra provvede a fornire, senza costi aggiuntivi, la documentazione degli addebiti. Tale documentazione è composta dai seguenti elementi: data e ora della conversazione, numero chiamato, durata e importo della chiamata al lordo degli sconti.

Il Pagamento deve essere effettuato per l'intero importo entro la data di scadenza indicata in fattura e potrà essere effettuato:

- a mezzo RID
- a mezzo bonifico bancario
- a mezzo C/C postale

Terra si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Terra comunicherà alla Clientela le modalità disponibili al momento della sottoscrizione del contratto.

Per la parte di fattura contestata il Cliente potrà attivare la procedura di reclamo così come descritta al paragrafo 4 sulla tutela del Cliente. In assenza di reclamo, presentato nelle modalità e forme predette, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente.

Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di ritardo dei pagamenti potranno essere addebitati al Cliente a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati gli interessi per ogni giorno di ritardo così come previsti dalla legge. Per la determinazione del tasso si farà riferimento alla tabella pubblicata dal quotidiano "Il Sole 24 ore" a cura dell'ABI applicando i tassi ivi riferiti a partire dal primo giorno successivo a quello indicato in detta tabella.

Terra si riserva altresì facoltà di sospendere l'erogazione del servizio qualora il cliente non provveda al pagamento delle fatture scadute, trascorsi 7 giorni dalla spedizione della diffida a mezzo raccomandata A/R.

### 3.4 DEPOSITI CAUZIONALI

A garanzia delle obbligazioni derivanti da contratto, Terra potrà richiedere al Cliente, su richiesta motivata, un deposito cauzionale infruttifero, il cui importo sarà commisurato al valore dei servizi richiesti e delle apparecchiature fornite.

Qualora il Cliente non provveda tempestivamente al deposito cauzionale richiesto, Terra potrà sospendere i Servizi, previo avviso telefonico; i Servizi saranno riattivati successivamente al versamento od adeguamento del deposito cauzionale dovuto.

Per la soddisfazione dei propri crediti vantati verso il Cliente, Terra potrà rivalersi sulle somme eventualmente versate dal Cliente a titolo di deposito cauzionale.

Terra provvederà, entro 60 giorni dalla data di cessazione del Contratto, a restituire al Cliente le somme versate a titolo di deposito cauzionale, purché risultino interamente adempiute le obbligazioni derivanti dal Contratto stesso.

Qualora il Cliente abbia versato un anticipo sulle conversazioni, Terra si impegna a restituire l'anticipo versato, entro 90 giorni dalla cessazione del contratto. Qualora tale rimborso dovesse avvenire oltre il termine predetto, Terra si impegna restituire l'importo anticipato, comprensivo degli interessi legali.

### 3.5 COSTI DI RIATTIVAZIONE

Nel caso un Cliente chieda di riattivare un servizio sospeso a causa del mancato pagamento (non oggetto di contestazione) Terra richiederà il pagamento di un costo di riattivazione del servizio di € 30,00.

### 3.6 LE APPARECCHIATURE

In caso di cessazione parziale o totale del contratto, le apparecchiature concesse al Cliente in comodato d'uso o noleggio dovranno essere restituite a Terra, perfettamente integre, entro 30 giorni, dalla disattivazione dei servizi da parte di Terra.

In caso di mancata restituzione delle apparecchiature entro 30 giorni dalla disattivazione dei servizi, Terra addebiterà al Cliente il costo delle apparecchiature concesse in comodato.

## **4. TUTELA DEL CLIENTE**

### **4.1 COMUNICAZIONI CON IL CLIENTE**

Terra assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità. Un servizio telefonico 199 27 01 00 è a disposizione dal lunedì al venerdì (9.00 – 13.00 e 14.00 – 18.00) per tutti coloro che desiderano ricevere informazioni di carattere commerciale o per qualsiasi contatto inerente un contratto di Servizio Terra stipulato tra il Cliente e le parti commerciali di Terra.

Esiste un numero verde gratuito 800 11 66 88 cui i Clienti possono chiamare per segnalare disservizi, ricevere assistenza tecnica o per qualsiasi altra richiesta/informazione. La disponibilità del secondo numero verde è garantita dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 21.30 e il sabato, la domenica e i festivi dalle 8.00 alle 21.00.

Ai Clienti viene data la possibilità di raggiungere i servizi di Customer Care anche tramite canali alternativi al Numero Verde, ovvero via fax al numero 0575373520 e via mail a [supportotecnico@gruppoterra.it](mailto:supportotecnico@gruppoterra.it).

### **4.2 MODALITÀ DI SEGNALAZIONE DI UN RECLAMO DA PARTE DEL CLIENTE**

Nella documentazione di fatturazione inviata all'utente sono indicati il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio dell'organismo di telecomunicazioni cui poter presentare reclami e segnalazioni. I reclami possono essere portati a conoscenza di Terra per iscritto, via fax, o via posta elettronica; è necessario che il Cliente fornisca tutte le informazioni indispensabili per l'identificazione dell'istanza.

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi a problemi tecnici nell'erogazione del servizio, a questioni amministrative di fatturazione, al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella carta dei servizi.

Conseguentemente Terra provvederà a valutare la fondatezza del reclamo e fornirà ove possibile un immediato riscontro, impegnandosi comunque a rispondere sempre entro massimo 30 giorni dal ricevimento del medesimo. Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentono una risposta esauriente nel termine di cui sopra, Terra, sempre entro detto termine, informerà il Cliente dello stato di avanzamento della pratica.

### **4.3 RECLAMO PER QUESTIONI TECNICHE**

Nel caso di reclami relativi a vizi nell'erogazione del servizio, il Cliente dovrà inoltrare il reclamo entro il termine di 3 giorni lavorativi decorrente dal giorno di manifestazione del disservizio, ciò anche al fine di poter accertare la causale del disservizio. Ogni reclamo viene tracciato tramite l'assegnazione di un numero di Trouble Ticket che il Cliente dovrà usare per richiedere informazioni relative allo stato di trattamento dello stesso.

Nel caso di segnalazione di un guasto Terra provvederà - entro il termine perentorio di 72 ore decorrente dalla segnalazione - ad effettuare un intervento tecnico finalizzato alla individuazione del guasto e sua possibile risoluzione.

### **4.4 RECLAMO PER QUESTIONI AMMINISTRATIVE**

I reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati e confermati, con le modalità di cui sopra, entro 50 giorni dalla data d'emissione della fattura. Il Cliente dovrà provvedere comunque al pagamento nei termini previsti, con la sola esclusione delle somme oggetto di diretta contestazione.

In caso di frode denunciata che abbia come oggetto l'uso indebito da parte di terzi soggetti del collegamento di rete effettuato al di fuori dei locali nei quali è posto il terminale di utente, i pagamenti relativi all'asserito traffico fraudolento oggetto di denuncia rimarranno sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo, descritta nel presente capo ovvero sino alla definizione del tentativo di conciliazione, così come previsto nell'articolo 4 e 5 della delibera 182/02/CONS. I pagamenti sospesi saranno addebitati al Cliente in caso di insussistenza di manomissione del collegamento di rete.

Ove invece sia riscontrata la fondatezza del reclamo anche nell'ipotesi di frode accertata, e il Cliente abbia già pagato tutti gli importi addebitati, Terra provvederà alla restituzione dei suddetti importi riconoscendo al Cliente gli interessi legali per il periodo intercorrente tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso. Nel caso in cui invece il reclamo non venga accettato, il Cliente dovrà pagare l'importo dovuto così come comunicato, nonché l'indennità di mora inserita in una successiva bolletta telefonica. In un'ottica di trasparenza i reclami e le segnalazioni inviate vengono conservati.

### **4.5 FRODI E TRAFFICO ANOMALO**

Nel caso di frode, avente ad oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete, il Cliente dovrà presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa a Terra, anche tramite fax in modo da poter sospendere i pagamenti relativi al solo traffico denunciato di origine fraudolenta fino alla definizione della controversia. Gli importi sospesi potranno essere successivamente addebitati solo in caso di insussistenza di frode.

#### **4.6 CONCILIAZIONE DIRETTA**

E' interesse di Terra cercare di prevenire situazioni di contenzioso con il Cliente, ma qualora dovessero verificarsi Terra cercherà in tutti i modi di risolvere le controversie mediante una conciliazione diretta con il Cliente; esiste in Terra un unico organo preposto a gestire il contenzioso avente la facoltà di trovare una conciliazione diretta con il Cliente. Eventuali indennizzi e rimborsi potranno essere riconosciuti al Cliente esclusivamente da parte dell'organo di cui sopra.

#### **4.7 PROCEDURA DI CONCILIAZIONE MEDIANTE I CORECOM**

Nel caso in cui insorga una controversia non risolvibile nei consueti canali di comunicazione che Terra mette a disposizione, il Cliente può avanzare una richiesta di conciliazione presso i CoReCom (Comitati Regionali delle Comunicazioni) presentando una apposita istanza mediante la compilazione del Formulario UG; per i dettagli sulla procedura e sulla modalità di compilazione di detto formulario è possibile consultare la Delibera 173/07/CONS sul sito dell' Autorità Garante delle Comunicazioni [www.agcom.it](http://www.agcom.it) dove si può reperire anche l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni.

#### **4.8 CONCILIAZIONE PARITETICA (ASSOCIAZIONE DEI CONSUMATORI)**

E' possibile inoltre per il Cliente usufruire della procedure di Conciliazione Paritetica: questa è una negoziazione tra due parti, un'associazione dei consumatori scelta dal Cliente ed un conciliatore in rappresentanza di Terra. Le due parti si confronteranno su un piano di assoluta parità, nel tentativo di trovare un accordo soddisfacente per il Cliente.

Per avanzare una richiesta di conciliazione paritetica il Cliente potrà utilizzare i moduli prestampati disponibili presso le sedi territoriali delle associazioni dei consumatori o reperibili nei siti delle stesse associazioni.

#### **4.9 DISABILITAZIONE CHIAMATE E BLOCCO SELETTIVO**

Terra, in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/07/CONS e successiva integrazione 600/09/CONS, mette a disposizione del Cliente un blocco di chiamata verso le numerazioni specificate nei panieri delle sopracitate Delibere; tali numerazioni potranno essere aperte solo tramite esplicita richiesta da parte del Cliente.

Il Cliente inoltre può richiedere il blocco selettivo di chiamata inviando una richiesta via fax in carta libera o per e-mail specificando l'indicazione del/dei numero/i al quale applicare il blocco. E' altresì possibile per il Cliente, attraverso l'impiego di un codice riservato PIN, autodisabilitare e riabilitare le chiamate verso prefissi diversi dal proprio, prefissi cellulari, internazionali.

#### **4.10 PRIVACY**

Il Cliente ha il diritto di essere previamente informato da parte di Terra sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati.

In base al Regolamento UE 679/2016 (cd. GDPR), il Cliente ha i diritti contemplati agli artt. 15-25 del GDPR (diritto di accesso, diritto di limitazione, diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione). In particolare, potrà accedere in ogni momento ai dati personali che La riguardano, ottenere l'indicazione della loro origine, del modo con cui sono utilizzati, farli aggiornare, rettificare, integrare o cancellare, a seconda dei casi, ed opporsi alla loro utilizzazione, rivolgendosi ai recapiti:

- Terra - DPO (Data Protection Officer) via Cesare Beccaria n. 11 - 00196 Roma
- Indirizzo mail: [dpo@gruppoterra.it](mailto:dpo@gruppoterra.it)
- Fax: 0575373520 c.a. DPO

#### **4.11 ELENCHI TELEFONICI**

Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Provvedimento del 15/07/2004 del Garante per la protezione dei Dati Personali nonché del Regolamento UE 679/2016 (GDPR), 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, ed autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale, di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta. In assenza di un'espressa volontà nessun Cliente sarà inserito negli elenchi pubblici cartacei o elettronici. Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base, ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi o modificare il consenso all'utilizzo degli stessi.

#### **4.12 TUTELA DEI MINORI**

Terra assicura sempre e con ogni mezzo la tutela dei principi di dignità umana, di tutela dei minori e dell'ordine pubblico e sicurezza pubblica. La protezione dei minori impone il rifiuto di tutte le forme di sfruttamento del lavoro minorile e il rifiuto di tutte quelle comunicazioni ed informazioni che possano sfruttare la naturale ingenuità e credulità dei minori. Il rispetto della sensibilità dei minori impone inoltre cautele particolari e specifiche nell'utilizzo di contenuti potenzialmente nocivi.

Massima attenzione verrà rivolta nello scovare potenziali situazioni di sfruttamento sessuale dei minori e di atti che incitano all'uso della violenza verso gli stessi: Terra si impegna ad utilizzare in maniera adeguata tutti gli strumenti tecnici a sua disposizione per evitare ogni uso improprio ed illegale dei propri servizi, e cercando di non favorire, neppure in via indiretta o casuale, il compimento di reati.

## **5. OFFERTA DEI SERVIZI**

Terra fornisce servizi di connettività Internet a larga banda da postazione fissa e di telefonia vocale fissa. Per la connettività Internet la tecnologia di realizzazione varia a seconda della tipologia di contratto, della fattibilità tecnica e della locazione geografica del Cliente; vengono quindi implementati servizi a larga banda su rame (ULL e Bitstream), su fibra ottica (rete proprietaria) e su rete wireless proprietaria in tecnologia 802.11h su frequenze 5,4 Ghz.

I servizi di telefonia vocale vengono implementati su rame e fibra ottica con tecnologia TDM, v5.2 e VoIP (SIP e H323).

Oltre ai servizi di connettività e telefonia Terra ha ideato servizi più avanzati di videocomunicazione-videoconferenza, reti private virtuali (VPN), streaming audio e video, web housing e web hosting, Bandwith on Demand.

### **5.1 TEMPO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI**

Terra si impegna ad attivare il servizio entro 30 giorni solari dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di Terra della Proposta di Abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Terra.

Pertanto il tempo massimo per l'attivazione del servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 giorni solari che decorrono dalla ricezione da parte di Terra della Proposta di Abbonamento sottoscritta.

Qualora si constati l'impossibilità di procedere all'attivazione o si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio, per cause imputabili al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Terra si impegna a rendere noti i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo sia imputabile a Terra, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 6.1 della presente carta dei servizi.

### **5.2 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI GUASTI TECNICI**

Il Cliente dovrà tempestivamente segnalare malfunzionamenti che impediscono l'uso del servizio direttamente al Customer Care Terra. Le segnalazioni dovranno essere inoltrate via fax o via telefono al Servizio Clienti; il servizio fax è attivo ventiquattro ore al giorno, il Customer Care risponde al numero verde 800 11 66 88 dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 21:30, il sabato e la domenica dalle 8:00 alle 21:00.

Terra si impegna ad intervenire, in prima istanza con modalità in remoto ed, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale tecnico specializzato, entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque Terra tenterà di ripristinare il servizio con la massima celerità. Nel caso in cui due dei tre giorni successivi alla segnalazione siano giorni festivi, il guasto sarà riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione.

## **6. STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI E OBIETTIVI**

### **6.1 INDENNIZZI E RIMBORSI**

In rispetto alla Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, Terra adotta in materia di indennizzi da corrispondere ai propri Clienti quanto espressamente specificato nell' Allegato A della Delibera. A seguito di definizione dell'importo da corrispondere come indennizzo di un disservizio, Terra accrediterà tale importo nella prima fattura emessa successiva alla definizione dell'indennizzo.

### **6.2 OBIETTIVI**

Terra considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Terra adotta per i suoi servizi degli indicatori di qualità in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n. 179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 131/06/CSP, dalla Delibera 79/09/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed in conformità con le disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, Terra definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti forniti dai Clienti e di verifiche periodiche.

Di seguito vengono riportati i dati sugli obiettivi di qualità del servizio.

**Telefonia Vocale Fissa (Delibera n. 254/04/CSP)**

<p><b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale tlc</b></p>	<p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p><b>ULL o STRUTTURE PROPRIE</b>            Percentile 95% del tempo di fornitura: ..... <b>30 gg.</b>            Percentile 99% del tempo di fornitura: ..... <b>40 gg.</b>            Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente.....<b>99%</b></p> <p><b>BITSTREAM</b>            Percentile 95% del tempo di fornitura: ..... <b>35 gg.</b>            Percentile 99% del tempo di fornitura: ..... <b>45 gg.</b>            Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente.....<b>99%</b></p>
<p><b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b></p>	<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso .....<b>4 %</b>            Servizio diretto con proprie strutture.....<b>4%</b>            Servizio diretto con strutture di altri operatori.....<b>4%</b>            Servizio indiretto con modalità CPS.....<b>2%</b></p>
<p><b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b></p>	<p>Tempo trascorso in ore solari tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p><b>ULL o STRUTTURE PROPRIE</b>            Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: .... <b>50 ore</b>            Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: .....<b>80 ore</b></p> <p><b>BITSTREAM</b>            Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: .... <b>50 ore</b>            Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: .....<b>80 ore</b></p> <p><b>CPS</b>            Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: .... <b>30 ore</b>            Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: .....<b>50 ore</b></p>
<p><b>Tempo di risposta dei servizi tramite operatore</b></p>	<p>Tempo medio di risposta.....<b>30 s</b>            Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s.....<b>60%</b></p>
<p><b>Fatture contestate</b></p>	<p>La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo..... <b>2%</b></p>
<p><b>Accuratezza della Fatturazione</b></p>	<p>La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: <b>15%</b></p>
<p><b>Tempo di fornitura di carrier selection</b></p>	<p>Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso (misura in giorni solari)</p> <p>-Percentile 95% del tempo di fornitura: <b>10 gg.</b>            -Percentile 99% del tempo di fornitura: <b>20 gg.</b></p>



**Accesso ad Internet da Postazione Fissa (Delibera n. 131/06/CSP)**

<p><b>Tempo di attivazione del servizio</b></p>	<p>Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p><b>BITSTREAM:</b>            Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% .....<b>30 gg</b>            Percentili del tempo di attivazione del servizio 99% .....<b>50 gg</b>            Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: .....<b>99%</b></p> <p><b>ULL + BITSTREAM NAKED:</b>            Percentili del tempo di attivazione del servizio 95%..... <b>20 gg</b>            Percentili del tempo di attivazione del servizio 99%..... <b>40 gg</b>            Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente:..... <b>99%</b></p> <p><b>WIRELESS:</b>            Percentili del tempo di attivazione del servizio 95%..... <b>40 gg</b>            Percentili del tempo di attivazione del servizio 99%..... <b>60 gg</b>            Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente:..... <b>95%</b></p>
<p><b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b></p>	<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga</p> <p>Servizio realizzato con strutture proprie o ULL.....<b>2%</b>            Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale (BITSTREAM).....<b>3%</b></p>
<p><b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b></p>	<p>Tempo trascorso in ore solari tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p><b>ULL o STRUTTURE PROPRIE:</b>            Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: .... <b>50 ore</b>            Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: .....<b>80 ore</b>            Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:.....<b>95 %</b></p> <p><b>BITSTREAM:</b>            Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: .... <b>50 ore</b>            Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: .....<b>80 ore</b>            Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:.....<b>95 %</b></p>
<p><b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza Clienti dell'operatore</b></p>	<p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano"            .....<b>22 s</b></p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)            .....<b>30 s</b></p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi            ..... <b>70%</b></p>
<p><b>Addebiti contestati</b></p>	<p>Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate.....<b>2%</b></p>

**Indicatori di Qualità delle Chiamate in entrata ai servizi di assistenza Clienti dell'operatore (Delibera 79/09/CSP)**

<b>Tempo di navigazione</b>	Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto per prestare un reclamo..... <b>22 s</b>
<b>Tempo di attesa</b>	Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio di conversazione..... <b>30 s</b>
<b>Tasso di risoluzione dei reclami</b>	Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti..... <b>70 %</b>