

## CARTA DEI SERVIZI

### FORNITURA DEL SERVIZIO DI CONNESSIONE AD INTERNET DA CASA KENA CASA

#### 1 - PREMESSA

Noverca S.r.l. (di seguito "Noverca" e/o "Società"), società con socio unico, Gruppo Telecom Italia, Direzione e Coordinamento Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Roma, via della Valle del Fontanili, 29/37 - 00168 – Roma, Partita IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese di Roma, n. 13091210156, con capitale sociale 10.000,00 Euro i.v., società autorizzata ai sensi dell'art. 25 del D. Lgs. n. 259/2003 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) ad offrire servizi di accesso alla rete internet in qualità di *Internet Service Provider* (di seguito, "ISP") (di seguito il "Servizio Internet"), adotta il presente documento denominato "Carta dei Servizi".

La 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, 131/06/CSP, 244/08/CSP (come modificata dalle delibere 400/10/CONS, n. 151/12/CONS e 656/14/CONS) unitamente alle Condizioni generali di contratto per la fornitura del Servizio di connessione ad internet da casa, all'Informativa Privacy, al Modulo di Richiesta di Abbonamento per la fornitura del servizio di connessione ad Internet da casa, nonché agli ulteriori moduli sottoscritti dal Cliente, ai documenti e normative in essi richiamati, regola il rapporto di fornitura del Servizio Internet tra Noverca ed i propri Clienti.

La Carta dei Servizi definisce:

- 1) i principi fondamentali ai quali Noverca si ispira nell'offerta e fornitura del Servizio Internet;
- 2) la descrizione del Servizio Internet;
- 3) l'assistenza e la tutela che i Clienti possono ottenere nei casi in cui Noverca non rispetti i principi e i livelli di qualità predefiniti;
- 4) gli standard di qualità del Servizio Internet.

La Carta dei Servizi è disponibile sul sito [www.kenamobile.it/kenacasa](http://www.kenamobile.it/kenacasa) e nei punti vendita e rivenditori Kena Mobile. Gli obiettivi degli indicatori costituiscono parte integrante della Carta dei Servizi e sono standard da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.

#### 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI

In conformità alle disposizioni delle delibere AGCOM succitate, nell'offerta e fornitura del servizio di connessione ad internet da casa ("Servizio" o "Kena Casa"), Noverca ispira ai seguenti principi:

##### Trasparenza

I Clienti hanno diritto ad essere informati su tutte le condizioni di fruizione del Servizio offerto da Noverca e quest'ultima sia adoperata, nel rispetto della normativa e delle disposizioni contrattuali vigenti, a rendere agevole la loro conoscibilità e comprensibilità a tutti i Clienti. Per garantire la maggiore trasparenza e accessibilità, le informazioni sul Servizio sono anche disponibili sul sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it) alla pagina dedicata [www.kenamobile.it/kenacasa](http://www.kenamobile.it/kenacasa).

##### Partecipazione

Noverca intende soddisfare le esigenze dei Clienti per migliorare la fornitura del servizio e a tal fine ciascun Cliente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti su come migliorare il Servizio e la stessa Carta dei Servizi.

### **Continuità**

Noverca eroga ininterrottamente i servizi, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, nel rispetto reciproco delle regole, e tenendo conto della sua qualità di reseller del Servizio. Nell'eventualità in cui si verificano interruzioni al Servizio, Noverca si impegna ad arrecare al Cliente il minor disagio e a dare, ove possibile, la preventiva comunicazione di sospensione del Servizio.

### **Efficienza**

Noverca garantisce risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei Clienti e si impegna costantemente a promuovere offerte con caratteristiche tecniche ed economiche specifiche, in modo da garantire una risposta efficace e qualificata alle esigenze manifestate dai propri Clienti, nonché a perseguire il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali valutate più adatte allo scopo.

### **Uguaglianza e imparzialità**

Noverca fornisce i servizi sull'intero territorio nazionale a condizioni omogenee per tutti i Clienti compatibilmente con la copertura radio fornita dall'operatore d'accesso Linkem S.p.a.. Noverca fornisce i propri servizi in maniera imparziale, senza discriminazioni riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le aree geografiche o le categorie di reddito.

### **Cortesìa e disponibilità**

Noverca assicura l'attenzione dei suoi operatori e del suo personale per soddisfare le esigenze dei Clienti con l'ascolto costante delle loro esigenze. Noverca si impegna a trattare la propria clientela con rispetto e cortesia ed ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. Noverca fonda l'eccellenza dei prodotti e dei servizi offerti sull'attenzione e disponibilità alle esigenze della clientela. L'obiettivo perseguito è quello di garantire una risposta qualificata e competente alle esigenze dei Clienti, improntando i propri comportamenti a correttezza e collaborazione.

## **3 - ASSISTENZA CLIENTI**

Per qualsiasi informazione sul Servizio Kena Casa è possibile consultare il sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it) alla pagina [www.kenamobile.it/kenacasa](http://www.kenamobile.it/kenacasa) e/o contattare il Servizio di Assistenza Clienti (di seguito "Servizio di Assistenza Clienti") attraverso le seguenti modalità:

- A) chiamando da rete fissa il numero verde 800 181 180 (lun.-dom. dalle 12 alle 19);
- B) chiamando il numero mobile a pagamento 350 0181181 (lun.-dom. dalle 12 alle 19);
- C) inviando una e-mail alla casella di posta elettronica [assistentzakenacasa@kenamobile.it](mailto:assistentzakenacasa@kenamobile.it).
- D) Inviando un fax al numero 800.147.369;
- E) o una lettera alla sede legale di Noverca S.r.l., Via della Valle dei Fontanili, n. 29/37, 00168 Roma.

## **4 - I NOSTRI SERVIZI**

Kena Casa è il servizio di connessione ad internet di Noverca che ti consente di connettere tramite wi-fi tutti i tuoi dispositivi e di navigare fino a 30MG/s in download (3MG/s in upload) senza limiti, salvi i casi di congestione, e senza linea fissa. Kena Casa utilizza una tecnologia "Wireless" per offrire il servizio di connettività domestica ai soli Clienti consumatori. In particolare, il Servizio è erogato in modalità *Fixed Wireless Access (FWA)*, con tecnologia LTE-TDD. Si tratta di un accesso ad internet a banda larga basato su un accesso radio 4G LTE B42, disponibile solamente mediante specifico modem radio, fornito da Noverca, nel quale è installata una SIM dotata di specifiche funzionalità. Per la fruizione del Servizio, Noverca fornisce in noleggio dei kit di installazione disponibile in due modalità: da interno o da esterno. Sarà l'addetto del punto vendita o il rivenditore Kena Mobile ad indicare quello più appropriato in base al livello di copertura presente presso l'indirizzo di ubicazione indicato dal Cliente.

L'effettiva velocità di connessione, pari al massimo in download a 30 Mega al secondo ed in upload a 3 MG al secondo, dipende dalla capacità e dal grado di congestione della rete e del server cui ci si collega, oltre che dalla copertura dell'area in cui si utilizza il servizio.

## **5 - DOVE ACQUISTARE IL SERVIZIO**

E' possibile acquistare il Servizio presso i punti vendita e rivenditori Kena abilitati presenti nelle Regioni indicate nel sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it), alla pagina [www.kenamobile.it/kenacasa](http://www.kenamobile.it/kenacasa). Nella stessa pagina è anche possibile verificare i punti vendita abilitati.

Sottoscrivendo la Proposta di Abbonamento presso un Punto Vendita o rivenditore Kena Mobile e versando, con addebito su carta di credito, il deposito cauzionale indicato nell'Offerta allegata alla Proposta di Abbonamento, l'utente richiede la spedizione del kit di installazione e la conseguente fornitura del Servizio. Il Kit di installazione è consegnato al Cliente, di norma, previo appuntamento concordato.

Successivamente alla ricezione del Kit, occorre procedere alla installazione del Modem. In caso di Modem da interno, sarà sufficiente collegarlo ad una presa di corrente; nel caso di modem esterno, sarà necessario attendere l'intervento di un tecnico incaricato da Noverca per l'installazione dell'antenna.

## **6 - CONDIZIONI ECONOMICHE -MODALITA' DI TARIFFAZIONE - PAGAMENTO**

Noverca fornisce ai propri Clienti informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso sulle offerte Kena Casa. E' possibile ottenere le suddette informazioni presso i punti vendita e rivenditori Kena Mobile, contattando il servizio di assistenza clienti o consultando la pagina del sito il sito [www.kenamobile.it/kenacasa](http://www.kenamobile.it/kenacasa).

I prezzi riportati nelle offerte sono comprensivi dell'IVA.

Il Servizio è erogato al Cliente alle condizioni economiche stabilite nell'Offerta allegata alla Proposta di Abbonamento.

Il Servizio è in offerto in abbonamento.

Il pagamento è mensile ed anticipato. La tariffazione del Servizio non è a volume né a consumi, ma ad importo fisso predeterminato.

All'atto della sottoscrizione della Proposta di Abbonamento, il Cliente è tenuto a versare a titolo di deposito cauzionale, a garanzia della restituzione del kit di installazione non utilizzato per mancata Attivazione del Servizio, l'importo indicato nell'Offerta. Noverca restituirà l'importo trattenuto a titolo di deposito cauzionale anche nell'ipotesi in cui il processo d'acquisto sia stato annullato per mancata consegna del kit per qualsiasi ragione essa sia avvenuta. In detta ipotesi, il deposito cauzionale è restituito entro i successivi trenta (30) giorni lavorativi.

Noverca potrà trattenere il deposito cauzionale in tutte le ipotesi in cui, nonostante il kit sia stato consegnato al Cliente, il Servizio non sia stato attivato, e questi, pur essendovi tenuto, non lo abbia restituito a Noverca né abbia, alternativamente, corrisposto il prezzo di acquisto o sia stato comunque possibile addebitarglielo.

Salvo ove diversamente previsto nell'Offerta Commerciale, per usufruire del Servizio e per l'uso del Modem il Cliente dovrà pagare:

- A) un canone mensile per la fruizione del Servizio;
- B) un importo mensile per il noleggio del kit di installazione.

Gli importi indicati sub A) e B) sono addebitati anticipatamente da Noverca con cadenza mensile.

Il pagamento è fatto mediante addebito ricorsivo su carta di credito. I circuiti delle carte di credito disponibili sono American Express, Visa e/o Mastercard. L'addebito avente ad oggetto il primo pagamento del corrispettivo mensile del Servizio (ossia dei canoni per il Servizio e per il noleggio) avverrà all'Attivazione del Servizio. Con l'Attivazione del Servizio avverrà contestualmente la restituzione della pari somma trattenuta a titolo di deposito cauzionale versato al momento della sottoscrizione della Proposta di Abbonamento. Successivamente, salvo ove non diversamente previsto nell'Offerta, gli importi indicati sub A) e B) sono addebitati ogni mese successivo alla data di Attivazione del Servizio.

All'atto dell'avvenuto addebito, Noverca emetterà ed invierà, mensilmente, al Cliente la relativa fattura.

Il Cliente riceverà la fattura in formato elettronico all'indirizzo e-mail indicato nella Proposta di Abbonamento e potrà richiedere l'invio cartaceo, per posta ordinaria, della fattura fornendo i dati necessari. In tal caso, Noverca si riserva di richiedere e/o addebitare le spese di spedizione della fattura.

## **7 - QUALITÀ DEI SERVIZI**

Noverca ha identificato i seguenti parametri di qualità del servizio ed i relativi obiettivi di qualità indicati nel relativo allegato al presente documento.

In osservanza delle suddette delibere, Noverca misura i suddetti indicatori, li rileva periodicamente, li pubblica nel proprio sito e li comunica all'AGCOM ed alla propria clientela ove previsto.

I suddetti indicatori sono rilevati semestralmente.

I periodi di rilevazione sono:

1. 1 gennaio – 30 giugno;
2. 1 luglio – 31 dicembre;
3. Rilevazione annuale: 1 gennaio – 31 dicembre.

### **7.1 Parametri di qualità del Servizio**

#### **Tempo di attivazione del servizio:**

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.

L'ordine è registrato nel momento in cui il deposito cauzionale corrisposto dal Cliente è andato a buon fine. Occorre tener presente che i casi in cui non sia possibile consegnare il kit per indisponibilità del Cliente o in cui il Cliente non proceda all'installazione o non si riesca, nel caso di modem outdoor, per indisponibilità del Cliente ad installarlo nei tempi previsti, non sono oggetto di computo del termine.

#### **Tasso di malfunzionamento**

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

#### **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

Per malfunzionamenti effettivi si intendono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete dell'operatore anche se installati nei locali dell'utente. Debbono essere esclusi i soli casi in cui la riparazione richieda un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non è dipendente dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio

diretto, quali:

- a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali all'appuntamento concordato;
- b) rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura;

### **Tempo di risposta alle chiamate**

1. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti;
2. Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 sec.

### **Addebiti contestati**

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.

## **8 - RECESSO**

Al Cliente è riconosciuta la facoltà di recedere in ogni momento dal rapporto contrattuale dandone comunicazione a Noverca. Per la comunicazione di recesso il Cliente può utilizzare l'apposito modulo disponibile sul sito [www.kenamobile.it/kenacasa](http://www.kenamobile.it/kenacasa).

Le comunicazioni relative al recesso o alla disdetta, come previsto dall'art. 16 delle condizioni generali di contratto, potranno essere inviate dal Cliente a Noverca S.r.l. mediante e-mail all'indirizzo [assistentzakenacasa@kenamobile.it](mailto:assistentzakenacasa@kenamobile.it), o mediante fax al numero verde 800.147.369, oppure per lettera AR all'indirizzo Via della Valle dei Fontanili, 29/37 (00168) Roma. Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso anche recandosi presso un punto vendita o rivenditore Kena Mobile e sottoscrivendo apposita dichiarazione da consegnarsi all'addetto del negozio o rivenditore Kena Mobile. Alla comunicazione di recesso andrà allegata copia del documento di identità del Cliente in corso di validità.

Noverca, ricevuta la documentazione debitamente redatta e sottoscritta, procederà a disattivare il Servizio entro i successivi 30 giorni. In tal caso verrà restituito al Cliente l'importo del canone pagato anticipatamente, corrispondente alla quota parte del Servizio non goduto.

Nel caso in cui il Cliente receda dal Contratto nel corso di vigenza del termine iniziale di ventiquattro mesi, Noverca addebiterà al Cliente il costo per recesso anticipato in conformità a quanto previsto nell'Offerta Commerciale.

Nel caso in cui il Cliente receda dal Contratto dopo i 24 mesi dall'attivazione o dichiari di non volerlo rinnovare, il Cliente dovrà corrispondere a Noverca il costo di disattivazione ove previsto nell'Offerta.

## **9 - FURTO / SMARRIMENTO**

Il Cliente che abbia subito il furto del Modem o lo abbia smarrito deve sporgere denuncia all'Autorità Giudiziaria e darne comunicazione al Servizio di Assistenza Clienti di Noverca entro 24 ore dalla data della denuncia. Noverca, ricevuta copia della denuncia, sospenderà l'erogazione del Servizio e l'applicazione del canone con decorrenza dalla data di ricezione della comunicazione di denuncia.

Il proseguo del rapporto contrattuale è disciplinato dall'art. 8 delle condizioni generali di contratto.

## **10 - PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI**

Il Cliente può inoltrare reclamo a Noverca S.r.l. in caso di mancato rispetto dei principi e disposizioni sanciti dalla presente Carta dei Servizi ed in generale dalle disposizioni che regolano il rapporto tra Noverca ed il Cliente attraverso una delle seguenti modalità:

- 1) inviando un'email all'indirizzo [assistentzakenacasa@kenamobile.it](mailto:assistentzakenacasa@kenamobile.it)
- 2) chiamando il Servizio di Assistenza Clienti;
- 3) inviando un fax al numero verde 800.147.369;

- 4) inviando una lettera a Noverca S.r.l., via della Valle dei Fontanili, 29 - 00168 – Roma.

Nel reclamo occorre indicare: numero telefonico di contatto, nome e cognome del Cliente (ossia colui che ha sottoscritto la Proposta di Abbonamento), indirizzo di ubicazione del Modem, l'oggetto della contestazione, il periodo temporale cui si riferiscono gli eventi oggetto di segnalazione.

Noverca 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. Nel caso in cui Noverca non riuscisse a rispettare il termine prefissato per l'evasione dei reclami scritti, il Cliente potrà richiedere il riconoscimento di un indennizzo nelle modalità e tempi di seguito previsti.

## **11 - INDENNIZZI E RIMBORSI**

Nel caso in cui Noverca, in condizioni di normalità, non dovesse rispettare gli standard di qualità di cui alla presente Carta, si applicheranno gli indennizzi nelle modalità di seguito previste.

Noverca corrisponde automaticamente gli indennizzi, previa comunque segnalazione del disservizio da parte del Cliente, qualora si verifichi una delle seguenti ipotesi:

- a. ritardata attivazione del servizio

oppure

- b. ingiustificata sospensione o cessazione del servizio.

In particolare, al ricorrere di uno dei due disservizi sopra indicati, i Clienti avranno diritto al riconoscimento di un indennizzo, segnalando ove occorra il disservizio a Noverca nelle modalità sopra indicate. Noverca, accertata al massimo nei 45 (quarantacinque) giorni successivi la sussistenza dell'eventuale disservizio, corrisponde gli indennizzi calcolati in base a quanto riportato nel presente articolo emettendo una nota di credito. Gli indennizzi saranno liquidati tramite bonifico bancario o altra modalità di pagamento definita da Noverca entro 30 giorni dal suddetto accertamento.

Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine previsto pari a 15 giorni, Noverca corrisponderà un indennizzo pari a 2€ per giorno lavorativo fino ad un massimo di 40€.

Nel caso di ingiustificata sospensione o cessazione del servizio o malfunzionamento del Servizio senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, Noverca corrisponderà un indennizzo pari a 2€ per ogni giorno lavorativo di sospensione, fino ad un massimo di 40€.

1. Noverca inoltre corrisponde un indennizzo nelle seguenti ipotesi:
  - a. caso di mancato rispetto dei termini di riparazione del malfunzionamento;
  - b. mancata o ritardata risposta ai reclami.

Nei casi di mancato rispetto del termine di riparazione e/o mancata o ritardata risposta ai reclami, i Clienti dovranno far pervenire la specifica richiesta di indennizzo tramite fax, email o lettera. Noverca provvederà agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto entro 45 (quarantacinque) giorni solari dal ricevimento della richiesta. Gli importi oggetto di indennizzo saranno liquidati tramite bonifico bancario o altra modalità di pagamento definita da Noverca entro 30 gg dall'esito dell'accertamento.

Il termine di riparazione del malfunzionamento è indicato negli obiettivi annuali allegati alla presente Carta dei Servizi e ne costituiscono parte integrante.

Il tempo per la risposta ai reclami è pari a 45 giorni solari dalla segnalazione.

In caso di ritardo rispetto al termine per la riparazione dei malfunzionamenti del Servizio, Noverca corrisponde un indennizzo pari a € 2 per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un importo massimo di € 40.



Nel caso in cui Noverca non riuscisse a rispettare il termine prefissato per l'evasione dei reclami scritti (45 gg solari), al Cliente verrà rimborsata, per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo, una somma pari a 2,00 Euro fino ad un massimo di 60,00 Euro. Gli importi oggetto di indennizzo saranno liquidati tramite bonifico bancario o altra modalità di pagamento definita da Noverca entro 30 gg dall'esito dell'accertamento. In caso di cumulo di indennizzi la misura massima dell'importo indennizzabile sarà pari a 60€.

Nei casi in cui il Cliente abbia utilizzato il Servizio in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, Noverca non riconoscerà alcun indennizzo.

Nel caso di eventuali errati addebiti, Noverca provvederà a rimborsare il Cliente nelle stesse modalità e negli stessi tempi previsti per la corresponsione degli indennizzi.

## **12 - PROCEDURE DI CONCILIAZIONE**

Il Cliente, anche quando non si ritenga soddisfatto dalla gestione e/o dall'esito del reclamo, per controversie relative, in via esemplificativa, alla validità, efficacia, esecuzione ed interpretazione del Contratto, potrà promuovere in via preventiva un tentativo di conciliazione secondo quanto previsto dalla delibera n. 173/07/CONS (AGCOM) ed a partire dal 23 luglio 2018 ai sensi della Delibera 203/18/CONS e successive modifiche. In particolare, dal 23 luglio 2018, ai sensi dell'art. 3 dell'allegato alla delibera 203/18/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettroniche" (di seguito anche "Regolamento Controversie"), la controversia potrà svolgersi dinnanzi al Corecom competente, tramite specifica piattaforma informatica per la quale è necessario un accesso web, o in assenza di tale possibilità da parte del Cliente, questi potrà recarsi per lo svolgimento dinnanzi al suddetto Corecom o presso altro punto di accesso fisico da questi individuato, presso il quale il Corecom mette a disposizione dell'utente la strumentazione occorrente per partecipare al procedimento conciliativo. In alternativa, ai sensi di quanto previsto dall'art. 3 del suddetto regolamento, il Cliente potrà fare istanza per la risoluzione delle controversie, ai sensi dell'art. 141 ss. del Codice del Consumo, dinnanzi le Camere di Commercio o gli organismi di composizione stragiudiziale delle controversie.

Se la controversia verte su una delle materie indicate nell'art. 2, comma 1, del Regolamento Controversie, prima di adire l'Autorità giudiziaria vi è l'obbligo di proporre istanza per lo svolgimento del tentativo di conciliazione nelle suddette modalità.

## **13 - TUTELA DEI DATI PERSONALI**

Noverca garantisce la riservatezza ed il corretto trattamento dei dati personali di tutti i Clienti nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali (Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679/UE ("GDPR") e delle disposizioni ancora applicabili del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche e integrazioni. In particolare, Noverca tratta i dati personali dei Clienti per le finalità connesse alla fornitura del Servizio e, con il consenso del Cliente, per eventuali ulteriori finalità, specificate nell'Informativa ai Clienti resa ai sensi dell'art. 13 del GDPR e disponibile anche sul sito [www.kenamobile.it/kenacasa](http://www.kenamobile.it/kenacasa).

**INDICATORI DI QUALITA' PER IL SERVIZIO DI CONNESSIONE AD INTERNET DA CASA**

**KENA CASA - NOVERCA SRL**

**OBIETTIVI ANNO 2018**

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	MISURA
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Percentile 95% del tempo di fornitura</li> <li>2. Percentile 99% del tempo di fornitura</li> <li>3. <b>a.</b> Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente <b>b.</b> Tempo medio di attivazione</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 15 gg</li> <li>2. 30 gg.</li> <li>3. <b>a.</b> 90% <b>b.</b> 12 gg.</li> </ol>
TASSO DI MALFUNZIONAMENTO	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su rete Noverca</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 30%</li> </ol>
TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</li> <li>2. Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</li> <li>3. Percentuale delle riparazione dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto</li> <li>4. Tempo massimo di riparazione</li> <li>5. Tempo medio di riparazione</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 96 ore</li> <li>2. 120 ore</li> <li>3. 85%</li> <li>4. 144 ore</li> <li>5. 120 ore</li> </ol>
TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AL SERVIZIO CLIENTI DA PARTE DI UN OPERATORE (*)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti</li> <li>2. Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 sec.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 200 sec.</li> <li>2. 50%</li> </ol>
ADDEBITI CONTESTATI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 10%</li> </ol>

(\*) Nota si fa presente che gli obiettivi indicati si riferiscono ad entrambe le numerazioni (nn. 800.181.180 e 3500.181.181) messe a disposizione da Noverca alla propria clientela per servizi di assistenza relativi al servizio di Kena Casa.