

## CARTA DEI SERVIZI 2020

### SEDE LEGALE:

Via Locatelli 20, 37122 – Verona, Italia



### TELEFONO:

+39 045 511 7444



### E-MAIL:

[info@artemismedia.it](mailto:info@artemismedia.it)



### SITO:

[www.artemismedia.it](http://www.artemismedia.it)



pec: [pec@pec.artemismedia.it](mailto:pec@pec.artemismedia.it)

P.I. 04403310230

Cap. Soc: 100.000€ i.v.



## Cosa Contiene la nostra Carta dei Servizi

<b>Società</b>	La nostra Società
<b>Valori</b>	I nostri Valori
<b>Offerta</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Offerta</li><li>- Servizi Aggiuntivi di Utilità</li><li>- Prodotti</li></ul>
<b>Momenti del Rapporto Contrattuale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Attivazione del Servizio</li><li>- Fatturazione e modalità di pagamento</li><li>- Modifiche</li><li>- Diritto di Ripensamento</li><li>- Durata e Recesso</li><li>- Risoluzione del Contratto</li></ul>
<b>Assistenza e Manutenzione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Assistenza e Manutenzione</li><li>- Reclami e Conciliazione</li></ul>
<b>Indennizzi</b>	Indennizzi previsti
<b>Agevolazioni</b>	Agevolazioni particolari categorie
<b>Indicatori di Qualità</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Telefonia vocale fissa</li><li>- Servizi di accesso a Internet da postazione fissa</li><li>- Indicatori di qualità del call center</li></ul>

## 1 - La Società

Nata nel 201, Artemis Media, opera nel settore ICT (Information and Communications Technology) in quattro ambiti prevalenti: Consulenza, sviluppo ed implementazione di nuovi servizi grazie alle nuove tecnologie, System Integration & Networking, consulenza e progettazione di reti LAN o WLAN. Dal 2020 Artemis Media è Operatore di Telecomunicazione, realizzando la rete Connettivity per la distribuzione di connessione Internet a Banda Larga e Ultralarga. L'offerta comprende anche telefonia VoIP, Centralini, Sicurezza Informatica, e sviluppo di progetti integrati.

Recapiti e punti di contatto Artemis Media (P.I. 04403310230) ha la propria **sede legale** in Via Locatelli 20, 37122 – Verona, Italia; la propria **sede operativa** in via Monsignor Gentilin, 34 - 37132 Verona

Contatti:

Sito internet: [www.artemismedia.it](http://www.artemismedia.it)

e-mail: [info@artemismedia.it](mailto:info@artemismedia.it)

Numero: 045 511 7444

Pec: [pec@pec.artemismedia.it](mailto:pec@pec.artemismedia.it)

### Provvisorieta

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. La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda.

## 2 - I Valori

Trasparenza	Rendiamo trasparenti e comprensibili tutte le informazioni necessarie e le disposizioni contrattuali
Partecipazione	Prestiamo particolare attenzione a tutti i suggerimenti dei nostri clienti così da cogliere le loro esigenze e tradurle in un servizio migliore.
Cortesia, Disponibilità ed Interazione	I nostri clienti possono comunicare ed interagire con Artemis Media attraverso diversi canali: posta elettronica, telefono, fax. Il nostro personale è a disposizione per ascoltare richieste, modifiche, segnalazioni.

Efficienza ed Efficacia	Garantiamo una risposta qualificata e competente alle tue necessità dei nostri utenti
Uguaglianza e Parità	Artemis Media fornisce i propri servizi indistintamente a tutti i clienti sull'intero territorio nazionale, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
Continuità	Artemis Media si impegna a fornire i servizi in modo regolare e senza interruzioni, nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, a porre in essere tutte le misure necessarie per ridurre la durata del fenomeno al fine di minimizzare il disagio recato.
Riservatezza e Tutela dei Dati Personali	<p>Artemis Media garantisce che i dati personali raccolti sono trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (DLgs n. 196/13 e Regolamento UE 2016/679 GDPR) in forza di quanto previsto nell'informativa sulla Privacy fornita al cliente e disponibile sul sito <a href="http://www.artemismedia.it">www.artemismedia.it</a></p> <p>I Tuoi Dati Personali vengono trattati dal Titolare del Trattamento in conformità con le leggi vigenti e per i seguenti scopi: per consentire al Titolare e/o al Titolare per conto dei suoi partner e/o clienti di dare esecuzione al contratto e/o al servizio che hai scelto; per dare riscontro e gestire le tue richieste; compreso, a titolo esemplificativo le verifiche del credito, l'elaborazione dei dati di traffico ai fini di fatturazione e l'analisi del traffico per la corretta fatturazione delle offerte, promozioni e opzioni a cui potresti aderire; per adempiere a tutti gli obblighi previsti dalle leggi, dai regolamenti o per soddisfare le richieste delle autorità, compresa quella giudiziaria; per svolgere attività commerciale via e-mail, ai sensi dell'art. 130 del Codice della privacy; per contattarti al fine di proporti i nostri servizi e prodotti o inviarti materiale commerciale, newsletter e ricerche di mercato, attraverso strumenti automatizzati (ad es. sms, mms ed e-mail) e non (posta cartacea, telefono con operatore); per comunicare i tuoi Dati Personali ad altre società affinché possano inviarti comunicazioni commerciali e di marketing, newsletter e ricerche di mercato, attraverso strumenti automatizzati (sms, mms ed e-mail) e non (posta cartacea, telefono con operatore); per scopi statistici, in forma completamente anonima ed aggregata senza che sia possibile risalire alla tua identità; per il perseguimento del legittimo interesse del Titolare e/o del Titolare per conto dei suoi partner e/o clienti; Il Cliente, inoltre, ha diritto</p>

	di accedere in ogni momento ai propri dati e di esercitare gli altri diritti previsti dall'articolo 7 del Codice privacy (es. chiedere l'origine, la correzione o l'aggiornamento dei dati ecc.), contattando gratuitamente il Servizio Assistenza. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo dei Tuoi dati personali, sui TuoI diritti e per visionare o richiedere il testo integrale dell'informativa, si rimanda all'informativa pubblicata sul sito <a href="http://www.artemismedia.it">www.artemismedia.it</a>
--	--

### 3 - Offerta

#### Clienti Residenziali

Internet	Banda Larga e Ultralarga
Internet + voce	Banda larga e Ultralarga + Linea telefonica con tecnologia Voip
Le offerte dedicate alle famiglie prevedono il servizio fonia ed una navigazione in internet con la massima velocità di accesso oggi disponibile.	

#### Clienti Business

Internet	Banda Larga e Ultralarga
Internet + voce	Banda larga e Ultralarga + Linea telefonica con tecnologia Voip
Le offerte dedicate al Business prevedono applicazioni avanzate per la telefonia in Voip insieme alle più avanzate applicazioni per la gestione della rete.	

### 3.1 Servizi Aggiuntivi di Qualità

Abbiamo una serie di servizi che danno valore aggiunto all'offerta, sfruttando la connessione a banda larga o ultralarga contribuiscono a creare un ambiente tecnologico avanzato ma di semplice fruizione.

Grazie al supporto di tali servizi è possibile:

- Proteggere i propri dispositivi durante la navigazione per tutelare i minori da un suo non corretto di internet
- Aumentare la velocità ad Internet per il gaming online
- Aggiungere numeri telefonici rispetto a quello principale per poter chiamare contemporaneamente e navigare senza problemi.

### 3.2 - Prodotti

Abbiamo una vasta gamma di prodotti che offriamo in diverse modalità

Noleggìo	Sono di nostra propriet� e ne gestiamo la manutenzione. Vengono forniti in uso gratuito a fronte di un importo addebitato in fattura.
Comodato	Sono di nostra propriet� e ne gestiamo la manutenzione. Solitamente vengono forniti in uso gratuito, in abbinamento con altre offerte commerciali
Vendita	Sono di propriet� del cliente

### 4 - Modalit  di Erogazione

Tutti i servizi offerti da Artemis Media, i diversi contratti e le relative offerte commerciali sono disponibili e consultabili dal pubblico sul sito istituzionale [www.artemismedia.it](http://www.artemismedia.it). Ci impegnamo a garantire la massima trasparenza, chiarezza e professionalit  nella presentazione dell'offerta, il nostro obiettivo   permettere al cliente una scelta consapevole del servizio di cui necessita. Artemis Media si rende inoltre disponibile a supportare il cliente nella scelta .

Richiesta e adesione di un servizio: l'attivazione di uno dei nostri servizi si verifica solamente nel momento in cui l'utente ne fa esplicita richiesta o sottoscrivendo o "cliccando", per i contratti stipulati via web, nelle apposite caselle presenti nell'offerta commerciale relativa al servizio scelto.

Ai contratti conclusi dai consumatori a distanza relativi a servizi di comunicazione elettronica viene applicata la normativa prevista nel Codice del Consumo (D.Lvo n. 206 del 6.9.05), nella Delibera 519/15/CONS e nel D.Lvo n. 185 del 22.5.99.

Se il cliente proviene da un altro operatore e desidera mantenere il proprio numero di telefono, gestiremo i suoi dati personali sulla base delle scelte fatte con il precedente operatore, salvo diverse indicazioni.

#### 4.1 Attivazione del Servizio

Artemis Media tranne che a causa di particolari problemi tecnici, si impegna a procedere con l'attivazione del servizio secondo modi e termini esplicitati nelle condizioni generali del contratto del servizio scelto.

Artemis Media si impegna a comunicare la data di attivazione del servizio scelto e nel caso sia necessario l'intervento di un tecnico si impegna a concordare con il Cliente la data e l'orario per l'appuntamento.

Nel caso, di motivata mancanza delle risorse tecniche, o per cause imputabili a terzi o al Cliente, Artemis Media non riesca a rispettare il termine previsto nell'offerta scelta, concorder  in tutti i casi con il Cliente i tempi di attivazione del servizio.

Dai tempi di attivazioni indicati nel servizio scelto sono esclusi i tempi dovuti ad eccezionali difficolt  tecnica nella fornitura del servizio, le tempistiche non imputabili ad Artemis Media.

Se invece il ritardo rispetto al tempo di attivazione previsto nell'offerta del Servizio scelto è imputabile a Artemis Media, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui alla sottostante parte 6.

## 4.2 Fatturazione e Modalità di pagamento

Il cliente è tenuto a corrispondere ad Artemis Media i costi pattuiti nell'offerta commerciale scelta.

Artemis Media si impegna ad inviare la fattura relativa al servizio con 15 gg di anticipo rispetto alla scadenza del relativo pagamento.

La fattura elettronica, a partire dal 1 gennaio 2019, è trasmessa agli utenti tramite il Sistema di Interscambio (SDI); essa è chiara e di facile consultazione, contiene informazioni riguardanti i singoli Servizi, i periodi di riferimento, la scadenza e la descrizione del bene/servizio oggetto della stessa. La fattura sarà inoltre inviata a mezzo mail al cliente. Il pagamento avviene tramite addebito SDD (SEPA Direct Debit) o bonifico bancario.

Nel caso di omissione o ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Artemis Media di risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a Artemis Media gli oneri bancari relativi all'insoluto secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali del Contratto sottoscritto.

## 4.3 Modifiche

Per la disciplina del singolo contratto stipulato con il cliente, si rinvia allo stesso e alle Condizioni Generali di Contratto del singolo servizio offerto da Artemis Media.

Artemis Media si riserva il diritto di apportare modifiche al Contratto di Servizio, che siano rese necessarie dalla sopravvenienza di disposizioni di legge e/o regolamenti da provvedimenti delle competenti autorità ovvero qualora ciò fosse richiesto da insopprimibili esigenze di funzionamento e/o miglioramento tecnico della rete, dandone comunicazione scritta tramite mail all'Utente.

Le modifiche saranno comunicate mediante posta elettronica con la specifica del diritto di recesso con un preavviso minimo di 30 giorni e con le specifiche sulle ragioni delle modifiche nonché la data di entrata in vigore delle stesse.

L'Utente ha facoltà di recedere dal Contratto a seguito di modifiche contrattuali da parte di Artemis Media entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della comunicazione senza penali entro suddetto termine di preavviso.

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.

## 4.4 - Diritto di Ripensamento

Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti

dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta tramite raccomandata a/r al seguente destinatario e indirizzo: Via Locatelli 20, 37122 – Verona, Italia o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente al seguente indirizzo pec: [pec@pec.artemismedia.it](mailto:pec@pec.artemismedia.it), entro la scadenza del periodo di ripensamento. L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso (effettuato secondo le modalità scelte al momento dell'ordine del servizio), dei pagamenti effettuati dal consumatore il quale, a sua volta, dovrà provvedere alla restituzione a proprio carico degli apparati ricevuti senza indebito ritardo. Qualora il consumatore avesse richiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di ripensamento, sarà in ogni caso tenuto a corrispondere un importo proporzionale al servizio fornito fino al momento dell'esercizio del predetto diritto.

#### 4.5 - Durata e Recesso

Il Contratto è da considerarsi a tempo indeterminato con una durata minima del servizio indicata nel contratto dell'offerta commerciale scelta dal Cliente.

Sia Artemis Media che il Cliente possono decidere di recedere il servizio secondo modalità espresse nel contratto dell'offerta sottoscritta.

Il cliente potrà dunque recedere il contratto in qualsiasi momento, in caso di recesso anticipato il Cliente dovrà corrispondere ad Artemis Media gli importi dovuti per l'offerta fruita, nonché il costo per le attività che si sosterranno per la disattivazione.

In caso di recesso il Cliente dovrà inviare una comunicazione scritta tramite raccomandata a/r al seguente destinatario e indirizzo: Via Locatelli 20, 37122 – Verona, Italia o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente al seguente indirizzo pec: [pec@pec.artemismedia.it](mailto:pec@pec.artemismedia.it). Nella comunicazione dovranno essere indicati il contratto, l'offerta e l'opzione da cui si intende recedere e allegare copia dei documenti d'identità dell'intestatario del contratto o del Rappresentante legale in caso di offerta Business. Gli importi previsti di addebito per il recesso saranno eventuali importi mancanti per rateizzazioni, i costi di disattivazione ed eventuali importi dovuti per la fruizione dell'offerta.

In caso di recesso anticipato del servizio, oltre ad i costi sopra citati, in presenza di particolari promozioni, dovrà corrispondere ad Artemis Media tutti gli importi non ancora saldati ed equivalenti alle somme dei valori al lordo degli sconti, sia fissi sia variabili non versati per effetto delle promozioni (es. Costi fissi attivazione, gli importi mancanti determinati dalla differenza tra il valore del canone mensile a listino e il valore del canone scontato), per l'intera durata del rapporto, anche quella già decorsa al momento della comunicazione del recesso.

Tale costo tuttavia non sarà dovuto nel caso il recesso ad internet da postazione fissa sia dovuto al mancato rispetto dei livelli qualitativi previsti nel contratto relativo al servizio scelto, ex art 8, comma 6, Delibera AgCom 244/08/CSP.

In caso di recesso anticipato, il Cliente dovrà inoltre restituire l'eventuale prodotto detenuto in noleggio o comodato d'uso inviandolo con costi a proprio carico entro 30 giorni dal recesso in via Monsignor Gentilin, 34 - 37132 Verona. Nel caso in cui il Cliente non spedisce il prodotto nelle modalità e nei termini sopra indicati Artemis Media addebiterà il costo del prodotto al Cliente.

In caso di recesso di offerte che prevedono la vendita congiunta di un prodotto (Es. Modem) con modalità di pagamento rateizzato, dovrà saldare ad Artemis Media l'importo residuo in un'unica soluzione.



## 4.6 Risoluzione del Contratto

In caso di mancato pagamento, o parziale pagamento degli importi sottoscritti nell'offerta, al decorrere dell'ottavo giorno della scadenza della fattura, Artemis Media comunicherà al cliente il ritardo maturato, con l'avvertenza che in caso di mancato pagamento entro i successivi 15 giorni lavorativi, il Servizio sarà prima ridotto ad una velocità di navigazione di 128 kbps, decorsi ulteriori 15 giorni si procederà alla sospensione del servizio. Il servizio verrà riattivato dietro regolarizzazione dei pagamenti dovuti. Qualora il cliente non effettuasse il pagamento entro ulteriori 15 giorni dalla sospensione del servizio, Artemis Media potrà risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., , addebitando al cliente ulteriori costi di gestione.

Oltre che nei casi di mancato pagamento anche nei casi di uso improprio del servizio Artemis Media avrà facoltà di ritenere risolto di diritto il contratto in forza di quanto contrattualmente pattuito in relazione all'offerta commerciale.

## 5 Assistenza e Manutenzione

Il Cliente potrà ricevere la nostra assistenza tecnica/commerciale contattandoci telefonicamente al numero 045 511 7444 per essere supportati nell'apertura di un ticket o per altre esigenze. In alternativa potrà inviarci una mail a [assistenza@artemismedia.it](mailto:assistenza@artemismedia.it)

Per i prodotti in comodato d'uso o noleggio la riparazione o la sostituzione del prodotto è a carico di Artemis Media. Diversamente la riparazione o sostituzione è a carico del cliente se i danni al prodotto sono causati da un uso non corretto o per cause naturali (fulmine, sbalzi di tensione o simili).

In caso di assistenza che si svolge presso la residenza del cliente, Artemis Media si impegna a concordare con il cliente attraverso i propri canali l'orario ed il giorno in cui il tecnico si recherà in loco.

Salvo accordi diversi tra le parti, Artemis Media si impegna ad eliminare eventuali guasti o disservizi entro il sesto giorno lavorativo a partire dal giorno successivo alla segnalazione, ad eccezione di guasti particolarmente complessi che verranno comunque riparati con priorità alta.

L'obbligo di intervento di cui è responsabile Artemis Media riguarda il collegamento fino alla porta dati dell'adattatore POE (o LAN).

Nel caso di un sovraccarico di assistenze il cliente verrà costantemente informato sulle tempistiche dell'intervento.

In caso di riparazioni programmate Artemis Media si impegna ad avvisare il cliente almeno 24 ore prima dell'eventuale interruzione di linea temporanea.

### 5.1 Reclami e Conciliazione

Qualora sussistano elementi di insoddisfazione che il Cliente ritiene opportuno segnalare, come ad esempio eventuali disservizi o importi non riconosciuti, il Cliente potrà segnalarlo tramite mail [amministrazione@artemismedia.it](mailto:amministrazione@artemismedia.it) o chiamando il servizio clienti al numero 045 511 7444

Le Fasi del Reclamo:

Segnalazione	Il cliente dovrà descrivere i motivi del reclamo. Eventuali reclami sulla fatturazione dovranno essere comunicati prima della scadenza della fattura.
Verifica	Ci impegniamo a verificare la fondatezza del reclamo
Esito	L'esito verrà fornito al cliente entro 45 gg dal reclamo. In caso di accettazione della domanda ci impegneremo a risolvere il disservizio ed a procedere con l'indennizzo dovuto. In caso di rigetto del reclamo verranno fornite al cliente le ragioni del diniego.

Nell'ipotesi che Artemis Media non dia una risposta entro 45 giorni dalla ricezione della segnalazione del reclamo o la risposta data non soddisfi il Cliente o qualora quest'ultimo lamenti, in relazione al rapporto contrattuale in essere con Artemis Media, la violazione di un suo diritto, prima di agire avanti all'Autorità Giudiziaria, dovrà ricorrere al tentativo obbligatorio di conciliazione, in forza dell'art. 3 della Delibera AGCom n. 203/18/CONS e s.m., presentando la domanda di conciliazione presso l'organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie a ciò abilitati e indicati nell'Allegato A (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utente e operatore di comunicazione elettronica) della Delibera 203/18/CONS.

## 6 - Indennizzi

Nelle ipotesi in cui Artemis Media non mantenga gli impegni previsti nel contratto e nello stesso sia previsto un indennizzo al favore del Cliente, l'indennizzo verrà versato al cliente mediante accredito sulla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio. Qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso è così sposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di sessanta giorni dall'accertamento. Tuttavia Artemis Media non sarà tenuta a corrispondere al Cliente alcun indennizzo se l'inadempimento è dipeso da intrusioni malevole (hacker, ecc.) da cause di forza maggiore e/o dal caso fortuito e/o da eventi non imputabili direttamente a responsabilità di Artemis Media (a titolo esemplificativo ma non esaustivo hacker, calamità naturali, mancato/ritardato rilascio di autorizzazioni, ecc..., come indicato nelle Condizioni Generali contrattuali). L'indennizzo è altresì escluso nei casi in cui il Cliente abbia utilizzato il servizio scelto in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato.

### Misura di Indennizzo:

Servizio Voip	In linea con la normativa nazionale e comunitaria in materia di informazione degli utenti, e in ottemperanza alla delibera 73/11/CONS Artemis MEdia si impegna a corrispondere, su richiesta del Cliente ed esclusivamente per fatto ad essa imputabile, gli indennizzi previsti nella detta delibera 73/11/CONS in caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione e di risoluzione dei guasti. L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all'indennizzo stesso.
Servizio internet	<ol style="list-style-type: none"><li>1- Per omessa o ritardata attivazione del servizio, l'indennizzo riconosciuto salvo per cause tecniche o di forza maggiore, è pari ad € 2,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ad i tempi contrattualizzati.</li><li>2- Per riparazione, guasti o disservizi salvo se dovuti a cause di forza maggiore, fortuiti o complessi, l'indennizzo è pari ad € 2,00 per ogni giorno lavorativo rispetto ad i termini contrattualmente stipulati.</li></ol>

## 6.1 Agevolazioni per particolari categorie di clientela

In ottemperanza alla Delibera AGCOM 46/17/CONS. "Misure specifiche e disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservata particolari categorie di clientela, per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile", Artemis Media riserva ai suoi clienti offerte dedicate ad un prezzo agevolato.

Offerta non udenti e non vedenti:

- Verrà abilitato un profilo superiore a quello scelto mantenendo la stessa tariffa scelta.

## 6.2 Indicatori di Qualità

Artemis Media persegue un lavoro costante di miglioramento dei servizi offerti ai propri clienti. Per raggiungere questo obiettivo, dando esecuzione a quanto stabilito dalle Delibere dell'AGCom. n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 154/12/CONS, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP e n. 79/09/CSP, Artemis Media si occupa di rilevare costantemente i propri standard di qualità, confrontando i dati raccolti con gli obiettivi prefissati.

Gli indicatori di qualità sono relativi a:

- i servizi di telefonia vocale fissa individuati dalla delibera 254/04/CSP; controlliamo i tempi di attivazione del servizio, la riparazione dei guasti e i reclami relativi alla fatturazione;

- i servizi di accesso a Internet da postazione fissa individuati dalle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP; per la verifica delle prestazioni della connessione internet;

Gli standard di qualità identificati da Artemis Media per il corrente anno sono i seguenti:

### Per i servizi di telefonia vocale fissa (Delibera n. 254/04/CSP)

INDICATORE	SERVIZI A CUI SI APPLICA	MISURA	OBIETTIVO 2020
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	a) Servizio diretto con proprie strutture	<ul style="list-style-type: none"><li>- Percentile 95% del tempo di fornitura</li><li>- Percentile 99% del tempo di fornitura</li><li>- Percentile degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Entro 15 gg solari</li><li>- Entro 10 gg solari</li><li>- 95%</li></ul>
	b) Servizio diretto con strutture di terzi	<ul style="list-style-type: none"><li>- Percentile 95% del tempo di fornitura</li><li>- Percentile 99% del tempo di fornitura</li><li>- Percentile degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Entro 45 gg solari</li><li>- Entro 45 gg solari</li><li>- 99%</li></ul>

<b>Tasso di Malfunzionamento per la linea di accesso</b>		Rapporto tra numero di segnalazioni ed il numero di linee di accesso attive su base mensile.	- 9,6%
--	--	--	--------

<b>INDICATORE</b>	<b>SERVIZI A CUI SI APPLICA</b>	<b>MISURA</b>	<b>OBIETTIVO 2020</b>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Servizi diretti e indiretti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</li> <li>- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</li> <li>- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo previsto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 45 ore</li> <li>- 90 ore</li> <li>- 90%</li> </ul>
<b>Tempo di risposta dei servizi tramite operatore</b>	Servizi diretti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempo medio di risposta chiamate entranti</li> <li>- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 35 secondi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 70 secondi</li> <li>- 50%</li> </ul>
<b>Fatture Contestate</b>	Servizi diretti e indiretti	Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.	1,5%
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	Servizi diretti e indiretti	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,25%

Per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa

(delibera 131/06/CSP e 244/08/CSP)

INDICATORE	SERVIZI A CUI SI APPLICA	MISURA	OBIETTIVO 2020
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	Servizio di accesso ad internet a banda larga indipendentemente dalla tecnologia utilizzata	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percentile 95% del tempo di fornitura</li> <li>- Percentile 98% del tempo di fornitura</li> <li>- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 40 giorni</li> <li>- 60 giorni</li> <li>- 95%</li> </ul>
<b>Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet</b>	Servizi di accesso internet a banda larga (in unbundling o tramite strutture proprie o wholesale)	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee d'accesso a banda larga	- 12%
<b>Tempi di riparazione Malfunzionamenti</b>	Servizi di accesso internet a banda larga (in unbundling o tramite strutture proprie o wholesale)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</li> <li>- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</li> <li>- Percentuale delle riparazioni effettuate entro il tempo massimo contrattuale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 42 ore</li> <li>- 100 ore</li> <li>- 92%</li> </ul>
<b>Addebiti contestati</b>	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse	1,4%
<b>Tempo di risposta alle chiamate</b>	Servizio di accesso internet a banda larga	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempo di risposta rispetto alle chiamate entranti</li> <li>- Percentuale di chiamate entranti con tempo di risposta a 35 secondi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 70 secondi</li> <li>- 50%</li> </ul>

**Gli obiettivi perseguiti per gli indicatori individuati negli allegati da 2) a 5) della Delibera 244/08/CSP** relativa a “velocità di trasmissione dati”; “tasso d’insuccesso nella trasmissione dati”; “ritardo di trasmissione dati in una singola direzione”; tasso di perdita dei pacchetti, sono specificati per ciascun profilo scelto sotto la voce “Prestazioni Fornite con l’offerta” disponibili inoltre anche sul sito [www.artemismedia.it](http://www.artemismedia.it).