

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Foxtel SRL**

### **PARTE I - INTRODUZIONE**

#### **1.1 Premessa**

Foxtel Srl (di seguito “Foxtel”) è un operatore che si occupa di portare la connessione in FWA e rivendere le connessioni FTTH nel centro Italia, principalmente nella provincia di Viterbo e zone limitrofe con lo scopo di raggiungere e garantire un servizio stabile e di alta qualità.

Foxtel nell’ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, dalla delibera AGCOM 179/03/CSP e s.m.i “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249”; nonché dall’Allegato A della delibera 156/23/CONS “Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa”, adotta la presente “Carta dei Servizi” che risponde all’esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di comunicazione elettronica che erogano servizi al pubblico ed i Clienti.

#### **1.2 Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da Foxtel nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che Foxtel assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei Servizi è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto e va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti tra Foxtel e le persone fisiche o giuridiche (di seguito indicati come “utenti” o “Clienti”), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico fissi (il/i “Servizio/i”), indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che Foxtel si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l’effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l’inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, modalità e costi della prestazione erogata.

Il presente documento potrà essere aggiornato periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda e viene reso disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito web, o fornito ai Clienti che ne facciano richiesta al Servizio Clienti.

### **PARTE II – PRINCIPI FONDAMENTALI**

I servizi erogati da Foxtel sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti, nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

#### **2.1 Uguaglianza e imparzialità**

Foxtel fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Foxtel garantisce uguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Foxtel presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare l’accesso ed espletamento ottimale di servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli. In particolare, Foxtel adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza,

nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri operatori di settore, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l'accesso e l'uso dei propri servizi di comunicazione elettronica.

## **2.2 Continuità**

Foxtel si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

Foxtel dichiara di offrire i propri servizi di comunicazione elettronica anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del Servizio sia imputabile a tali altri operatori. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del Servizio, Foxtel si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati i Clienti, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, Foxtel si impegna a concordare la data e l'orario.

## **2.3 Partecipazione al miglioramento**

Foxtel garantisce la partecipazione dei singoli Clienti al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro non superiori ai 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione.

## **2.4 Cortesia, correttezza, trasparenza e imparzialità**

Foxtel assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo Cliente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti relativi alle procedure per l'attivazione della fornitura, il recesso o le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate.

Foxtel si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i Clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano a quest'ultimo un proprio identificativo o mostrino il tesserino di riconoscimento. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, Foxtel si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito web aziendale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

## **2.5 Efficacia ed efficienza**

Foxtel ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei Servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.

## **2.6 Diritto di scelta**

Foxtel, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del Servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

Foxtel rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. Foxtel si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi.

Foxtel riconosce, altresì, il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008, alla Delibera 274/07/CONS, ed alla Delibera n. 52/09/CIR "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del Codice Segreto".

## **2.7 Sicurezza**

Foxtel si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di Foxtel e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso i) l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, ii) il costante aggiornamento e ricerca tecnologica, iii) una rapida introduzione delle innovazioni.

## **2.8 Riservatezza**

Foxtel si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la riservatezza dei dati e la tutela dei dati personali del Cliente.

### **PARTE III – RAPPORTI TRA Foxtel E GLI UTENTI 3.1**

#### **Informazioni agli utenti**

Foxtel si rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a dette condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà. In tale ottica Foxtel si impegna quindi a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del Servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 Codice civile;

- descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento dei Servizi e le prestazioni tecniche del servizio fornito all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;

- fornire, tramite il proprio Servizio Clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;

- informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso nei confronti di esse;

- fornire ai clienti consumatori servizi di controllo parentale ovvero di filtro dei contenuti inappropriati per i minori. Linee guida operative sulla modalità di gestione del sistema sono disponibili alla pagina dedicata del sito web di Foxtel. Il Cliente prende atto che Foxtel non garantisce l'idoneità per i minori dei siti e contenuti che rimangono accessibili, né l'estraneità al suddetto blocco di siti e contenuti idonei al minore. Rimane in capo al Clientela responsabilità del minore e il compito di verificare l'idoneità alle proprie specifiche esigenze dei contenuti e dei filtri applicati;

#### **3.2 Adesione ai Servizi**

L'adesione ai Servizi avviene secondo le modalità di cui al punto successivo del presente documento.

L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta espressa da parte dell'utente.

#### **3.3 Proposta di Contratto**

Le "Condizioni Generali di Contratto", costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, alla proposta contrattuale "Proposta" e ad eventuali Allegati tecnici, il "Contratto".

La Proposta indirizzata dal Cliente a Foxtel avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a Foxtel dell'offerta commerciale, delle Condizioni Generali di Contratto e di ogni altro allegato e documento

necessario, tramite il quale il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi. Il Contratto si intende concluso quando Foxtel accetta la Proposta ricevuta dal Cliente ovvero qualora attivi i Servizi richiesti.

### **3.4 Modifiche al Contratto**

In caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali proposte da Foxtel, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

Foxtel informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante una Raccomandata A.R. o a mezzo PEC indirizzata a Foxtel.

### **3.5 Recesso**

Il Contratto avrà la durata stabilita nella Proposta.

Foxtel può prevedere impegni minimi di durata non superiori ai 24 (ventiquattro) mesi, la durata minima può superare i 24 (ventiquattro) mesi qualora i Clienti Professionali che siano microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro abbiano accettato un impegno superiore e relative condizioni di recesso ed impegni di pagamento. Le medie e grandi imprese possono pattuire condizioni di durata e recesso liberamente con Foxtel.

Il Cliente può recedere dal Contratto in ogni momento con preavviso di 30 (trenta) giorni, resta inteso che è fatto salvo quanto richiedibile da Foxtel ai sensi della normativa applicabile e quanto espressamente stabilito con il Cliente business.

### **3.6 Fatturazione e modalità di pagamento**

Il Cliente riceverà da Foxtel documenti di fatturazione su base periodica e commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.

La fattura emessa è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento.

La fattura verrà inviata almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art. 7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Foxtel di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio nel rispetto delle modalità della normativa vigente, l'utente sarà tenuto a corrispondere a Foxtel l'indennità di mora prevista dalle Condizioni Generali.

### **3.7 Tutela dei dati personali**

Foxtel garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR").

A tal proposito, si faccia riferimento all'informativa fornita al Cliente nelle Condizioni Generali di Contratto.

## **PARTE IV – ASSISTENZA, RECLAMI E SEGNALAZIONI**

### **4.1 Assistenza**

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi ed ottenere informazioni sulle procedure di reclamo.

Il Cliente potrà inoltrare un reclamo o una segnalazione qualora ritenga che Foxtel non abbia rispettato gli impegni assunti nella Carta dei servizi o nel contratto per telefono, per iscritto o per via telematica. I riferimenti a cui inoltrare reclami o segnalazioni sono indicati nel seguito:

#### *Recapiti del Servizio di Assistenza Clienti*

Telefono: 0761 176 2900

E-mail: [contact@antennadsl.it](mailto:contact@antennadsl.it)

PEC: [foxtel@pec.it](mailto:foxtel@pec.it)

Posta raccomandata: Via della Chimica, 25, 01100 Viterbo

#### **4.2 Reclami e Segnalazioni**

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, potenziale inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri utilizzando i recapiti indicati al precedente punto 4.1.

Foxtel si impegna a prendere in carico la segnalazione nel minor tempo possibile, impegnandosi altresì a fornire, se possibile, un riscontro al Cliente e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare a quest'ultimo l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni dalla presentazione.

Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Foxtel informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento delle verifiche e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

La comunicazione di Foxtel al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevede:

- in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

### **PARTE QUINTA – STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E**

#### **INDENNIZZI 5.1 Premessa**

Attraverso la Carta dei Servizi, Foxtel indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Gli standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali (Allegato A alla delibera 156/23/CONS) si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente che può direttamente verificarne il rispetto. Per gli Standard Generali, Foxtel fissa degli obiettivi annuali pubblicati sul sito web ove riporta i risultati della qualità effettivamente raggiunti.

#### **5.2 Tempi di Attivazione dei Servizi**

Foxtel si impegna ad attivare il Servizio entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della Proposta in caso di esito positivo delle verifiche tecniche e in caso di accettazione della stessa, salvo diverso termine espressamente indicato nella Proposta.

Foxtel terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a Foxtel, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a Foxtel il Cliente avrà diritto agli indennizzi automatici previsti al punto 5.4.

#### **5.3 Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti**

Foxtel si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi, per la parte di propria competenza. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

Grado 1 – Totale indisponibilità del Servizio. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 24 ore lavorative;

Grado 2 – Servizio indisponibile solo in parte. Necessita di un intervento urgente e chiusura entro 48 ore lavorative;

Grado 3 – Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Necessità di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative.

In siffatti casi, Foxtel farà tutto il possibile per ripristinare celermente il Servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del Servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 24 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. Foxtel si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui Foxtel non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 5.4.

Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le ipotesi di caso fortuito o forza maggiore, quali a titolo esemplificativo: calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a Foxtel. In dette circostanze Foxtel farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi di cui al punto 5.4.

#### 5.4 Indennizzi

Foxtel riconosce i seguenti indennizzi:

- in caso di ritardo nell'attivazione del servizio, ovvero in caso di errata sospensione o cessazione amministrativa, corrisponde gli indennizzi automatici previsti dall'art. 3 della delibera 347/18/CONS. Il riconoscimento è subordinato a reclamo o segnalazione da parte del Cliente;
- qualora il Cliente esegua la misurazione certificata messa a disposizione dall'Autorità e prevista all'articolo 10 della Delibera 156/23/CONS e Foxtel non ripristini il livello di Servizio a quello promesso contrattualmente a seguito di seconda misurazione, nel caso il Cliente opti per gli indennizzi contrattuali, gli verrà riconosciuto un indennizzo pari a 2 (due) mensilità del Servizio in abbonamento impattato dal disservizio.

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al servizio assistenza clienti di Foxtel in forma scritta, a mezzo raccomandata a/r o PEC citando la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Foxtel. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Foxtel compreso l'Operatore della gestione della rete.

#### 5.5 Obiettivi di qualità per l'anno 2026 – SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI

Servizio di assistenza clienti e servizi da postazione fissa (delibere AGCOM 156/23/CONS e 255/24/CONS)

Blocco A – Servizi da postazione fissa (del. 156/23/CONS)

A.1 Indicatori di qualità dei servizi di accesso a Internet/fonia

Indicatore	Descrizione sintetica	Unità di misura	Obiettivo 2026	Normativa di riferimento
Reclami sugli addebiti	Percentuale di reclami relativi ad addebiti in fattura, sul totale delle fatture emesse nel periodo	Percentuale	2,00	Del. AGCOM 156/23/CONS – Allegato 2
Accuratezza della fatturazione	Percentuale di fatture emesse senza errori rilevati	Percentuale	n.a.	Del. AGCOM 156/23/CONS – Allegato 3
Tempo di attivazione del servizio	Tempo medio tra la conclusione del contratto e l'attivazione del servizio	Giorni solari/lavorativi	2,00	Del. AGCOM 156/23/CONS – Allegato 4
Tasso di malfunzionamento	Numero di malfunzionamenti segnalati per linea attiva nel periodo	Numero/ linea/anno o	1,00	Del. AGCOM 156/23/CONS –

Indicatore	Descrizione sintetica	Unità di misura	Obiettivo 2026	Normativa di riferimento
		mese		Allegato 5
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo medio di ripristino del servizio dalla segnalazione del guasto	Giorni	2,00	Del. AGCOM 156/23/CONS – Allegato 6
Probabilità di fallimento della chiamata	Percentuale di chiamate non completate rispetto alle chiamate tentate	Percentuale	3,00	Del. AGCOM 156/23/CONS – Allegato 7
Tempo di instaurazione della chiamata	Tempo medio necessario per instaurare la chiamata	Secondi	40	Del. AGCOM 156/23/CONS – Allegato 8

## Blocco B – Assistenza clienti telefonica (del. 255/24/CONS, Allegato 1)

### B.1 Indicatori servizi telefonici di assistenza clienti

Indicatore	Descrizione sintetica	Unità di misura	Obiettivo 2026	Normativa di riferimento
Tempo medio di risposta dell'operatore	Tempo medio tra l'inizio della chiamata al numero di assistenza e la risposta di un operatore umano	Secondi	30	Del. AGCOM 255/24/CONS – Allegato 1, sub 1
Chiamate servite entro 20 secondi	Percentuale di chiamate al servizio clienti risposte da un operatore entro 20 secondi	Percentuale	45	Del. AGCOM 255/24/CONS – Allegato 1, sub 2
(Facoltativo) Tasso di abbandono delle chiamate	Percentuale di chiamate interrotte dal cliente prima di parlare con un operatore, sul totale chiamate entranti	Percentuale	n.a.	Del. AGCOM 255/24/CONS – Allegato 1, sub 3

## Blocco C – Canali digitali di assistenza (del. 255/24/CONS, Allegato 2 – facoltativi)

### C.1 Indicatori dei servizi di contatto digitali

Indicatore	Descrizione sintetica	Unità di misura	Obiettivo 2026	Normativa di riferimento
Tempo di prima risposta via e-mail/ticket	Tempo medio di risposta al primo messaggio di richiesta assistenza ricevuto via e-mail o sistema di ticket	Ore	15	Del. AGCOM 255/24/CONS – Allegato 2
Tempo di prima risposta via chat	Tempo medio di risposta al primo messaggio di richiesta assistenza ricevuto via chat	Secondi	50	Del. AGCOM 255/24/CONS – Allegato 2
Richieste digitali chiuse entro 1 giorno	Percentuale di richieste di assistenza gestite tramite canali digitali chiuse entro 1 giorno	Percentuale	70	Del. AGCOM 255/24/CONS – Allegato 2

## Blocco D – Gestione dei reclami (del. 255/24/CONS, Allegato 3 – tutti obbligatori)

## D.1 Indicatori sulla gestione dei reclami

Indicatore	Descrizione sintetica	Unità di misura	Obiettivo 2026	Normativa di riferimento
Tempo medio di definizione dei reclami	Tempo medio necessario per fornire una risposta definitiva al reclamo dalla sua ricezione	Giorni	10	Del. AGCOM 255/24/CONS – Allegato 3
Reclami definiti entro il termine massimo	Percentuale di reclami chiusi entro il termine massimo previsto (es. 30 giorni)	Percentuale	90	Del. AGCOM 255/24/CONS – Allegato 3
Reclami accolti (anche parzialmente)	Percentuale di reclami per i quali viene riconosciuta, totale o parzialmente, la fondatezza della richiesta del cliente	Percentuale	30	Del. AGCOM 255/24/CONS – Allegato 3
Reclami respinti motivatamente	Percentuale di reclami respinti con risposta motivata e tracciata	Percentuale	70	Del. AGCOM 255/24/CONS – Allegato 3

## PARTE SESTA – RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

### 6.1 ConciliaWeb

La risoluzione delle controversie tra Foxtel e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, all'esperimento di un tentativo di conciliazione.

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato *ex All. A* della delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., attraverso la piattaforma “ConciliaWeb” prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale.

In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi Foxtel si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

20 novembre 2024