

**Allegato 13 (articolo 3, commi 1, lett. c) e 3, lett. b))**
**Informazioni relative alla tipologia di utenza servita ed alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di telefonia vocale fissa – anno 2016**

Tipologia di utenza servita (riportare le percentuali di contratti per utenza residenziale ed affari al 31 dicembre dell'anno precedente quello di riferimento)	Residenziale	Affari	Note
ANNO 2015	68,8%	31,2%	

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE DI TELEFONIA VOCALE FISSA	SI	NO	Gratuito	A pagamento	NOTE
Collegabilità di un apparecchio fax	X				Previa verifica tecnica
Collegabilità di un modem per dial-up		X			il servizio voce Unidata si basa su un collegamento a banda larga di tipo Xdsl / Fibra Ottica o Radio Lan
Blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN (specificare nelle note) sui servizi diretti	X				Servizio erogato in modalità permanente, disattivabile solo previa richiesta scritta del Cliente ai sensi della Delib. 600/09/CONS
Blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN (specificare nelle note) sui servizi indiretti	X	escluso <sup>(4)</sup>			Servizio erogato in modalità permanente, disattivabile solo previa richiesta scritta del Cliente ai sensi della Delib. 600/09/CONS

<b>Carrier selection con altri operatori in caso di servizio offerto in ULL</b>		X			N/A, servizio non disponibile per l'anno di riferimento
<b>Carrier selection con altri operatori in caso di servizio offerto con proprie linee</b>		X			N/A, servizio non disponibile per l'anno di riferimento ai sensi della Delib. 600/09/CONS
<b>Raggiungibilità totale delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo<sup>(5)</sup> (SI/NO)</b>		X			Raggiungibilità parziale subordinata ad espressa dichiarazione di volontà del cliente ai sensi della Delib. 600/09/CONS
<b>Aree geografiche servite con accesso diretto</b> <i>(riportare quanto indicato nel titolo autorizzatorio)</i>	X				Copertura dell'intero territorio nazionale.
<b>Aree geografiche servite con accesso indiretto</b> <i>(riportare quanto indicato nel titolo autorizzatorio)</i>	X				Copertura dell'intero territorio nazionale.
<b>Assistenza telefonica<sup>(6)</sup></b>	X		X		Servizio di <b>Assistenza Tecnica</b> - attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 21:30; sab. dalle 09:00 alle 13:00 (residenziali e business) Servizio di <b>Assistenza Clienti</b> attivo dal lunedì al venerdì dalle



					ore 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle18:00 Servizio di <b>Assistenza Commerciale</b> attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle18:00
<b>Numeri di assistenza</b>	X		X	X	<b>Assistenza Clienti (Tecnica/Amministrativa/Commerciale/Reclami):</b> - 800038320 n. verde unico (rete fissa nazionale) - 0640404500 (rete mobile o internazionale)  800609000 per Servizio di <b>Assistenza Commerciale</b> (nuovi clienti da fisso e mobile)

(4) Questa prestazione è richiesta come obbligatoria dalla delibera n. 78/02/CONS

(5) in ottemperanza a quanto stabilito dalle Delibere 318/08/CONS, 78/02/CONS, 418/07/CONS e dal D. M. n. 145 del 2 marzo 2006 in materia di "blocco selettivo di chiamate verso numerazioni a sovrapprezzo"

(6) Specificare nelle note gli orari di lavoro dell'assistenza telefonica