

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 2019

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 2018	61,3%	38,7%	

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE DI TELEFONIA VOCALE FISSA	SI	NO	Gratuito	A pagamento	Note
<i>Possibilità di collegare un apparecchio fax</i>	X				Previa verifica tecnica
<i>Possibilità di collegare un modem per dial-up</i>		X			Il servizio voce Unidata si basa su un collegamento a banda larga di tipo Xdsl / Fibra Ottica o Radio Lan
<i>Blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN (specificare nelle note) sui servizi diretti</i>	X				Servizio erogato in modalità permanente, disattivabile solo previa richiesta scritta del Cliente ai sensi della Delib. 600/09/CONS
<i>Blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN (specificare nelle note) sui servizi indiretti</i>	X	escluso ⁽⁴⁾			Servizio erogato in modalità permanente, disattivabile solo previa richiesta scritta del Cliente ai sensi della Delib. 600/09/CONS
<i>Carrier selection con altri operatori in caso di servizio offerto in ULL</i>		X			N/A, servizio non disponibile per l'anno di riferimento
<i>Carrier selection con altri operatori in caso di servizio</i>		X			N/A, servizio non disponibile per l'anno di riferimento ai sensi della Delib. 600/09/CONS

<i>offerto con proprie linee</i>					
<i>Raggiungibilità totale delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo⁽⁵⁾</i>		X			Raggiungibilità parziale subordinata ad espressa dichiarazione di volontà del cliente ai sensi della Delib. 600/09/CONS
<i>Aree geografiche servite con accesso diretto (riportare quanto indicato nel titolo autorizzativo)</i>	X				Copertura dell'intero territorio nazionale.
<i>Aree geografiche servite con accesso indiretto (riportare quanto indicato nel titolo autorizzativo)</i>	X				Copertura dell'intero territorio nazionale.
<i>Assistenza telefonica⁽⁶⁾</i>	X		X		Servizio di Assistenza Tecnica - attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 21:30; sab. dalle 09:00 alle 13:00 (residenziali e business) Servizio di Assistenza Clienti attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 Servizio di Assistenza Commerciale attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00
<i>Numeri di assistenza</i>	X		X	X	Assistenza Clienti (Tecnica/Amministrativa/Commerciale/Reclami): - 800038320 n. verde unico (rete fissa nazionale) - 06 404041 n. VoIP (rete mobile /rete Unidata) - 800609000 per Servizio di Assistenza Commerciale (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