



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 2020

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 2020	10,3	89,7%	Le percentuali riportate devono intendersi riferite all'intera base Clienti Unidata (Customer Base) ed all'insieme delle tipologie di servizi forniti

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 collegamenti in F.O. FTTH a banda ultra larga e/o a banda larga di tipo Xdsl 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 offerto con proprie linee</i>		X			N/A, servizio non disponibile per l'anno di riferimento ai sensi della Delib. 600/09/CONS
<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