# CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO TELEFONIA

## 1. Descrizione del servizio

L'offerta di Telefonia Pluscom, da ora denominata "servizio", messa a disposizione dei clienti tramite accordi con operatori licenziatari si articola in due modalità:

- Linee VOIP
- Linee WLR

## 2. Linee VOIP

Con VoIP (Voice Over IP) si indica il servizio di telefonia effettuato tramite una connessione Internet che utilizzi il protocollo IP per il trasporto dati.
Con la tecnologia VoIP il segnale vocale analogico viene codificato in formato digitale, compresso tramite l'uso di codec audio e infine trasmesso in rete tramite pacchetti IP.

### 2.1 Attivazione del Servizio

I tempi di attivazione sono previsti in:

- **Nuove numerazioni:** 1 giorno
- **Numeri in portabilità**: 15 giorni dalla richiesta di migrazione

### 2.2 SLA NP e Penali provisioning

Le modalità e tempistiche di fornitura del servizio di portabilità del numero tra operatori ("Number Portability" o "NP") sono dettagliate nelle delibere e circolari Agcom di seguito indicate: 27/08/CIR, 41/09/CIR, 52/09/CIR e la più recente 35/10/CIR unitamente alla circolare Agcom dell'11 ottobre 2010 "Pubblicazione delle specifiche tecniche relative alle procedure di Number Portability pura di cui alla delibera 35/10/CIR" e nella circolare Agcom del 27 ottobre "Procedure di Number Portability pura di cui alla delibera 35/10/CIR: sperimentazione e gestione del periodo transitorio".
Tali Delibere e Circolari sono disponibili sul sito www.agcom.it

### 2.3 SLA assurance

PLUSCOM risolve le problematiche legate al Servizio VOIP secondo i tempi di ripristino di seguito indicati:

- Entro 8 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione del disservizio nel 95% dei casi
- Entro 12 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione del disservizio nel 100% dei casi

### 2.4 Penali

Qualora PLUSCOM non rispetti i tempi massimi di ripristino indicati al paragrafo 2.2, la stessa corrisponderà al
Cliente le penali come indicato di seguito:

- Errato instradamento: € 1,00 per ogni ora di ritardo di ripristino del servizio
- Guasto generalizzato su piattaforma: 3% del canone mensile relativo per ogni ora di ritardo di ripristino del servizio

### 2.5 Limitazioni sulle penali e sospensioni

Il Cliente sarà responsabile dell'identificazione di quei disservizi che, a sua discrezione, possano essere considerati appropriati nel calcolo delle penali riportate nel presente documento. Si intendono per guasti quelli relativi ai disservizi effettivamente riscontrati aventi causa PLUSCOM.
Il calcolo delle penali viene effettuato su base anno solare. Il Cliente ha facoltà di chiedere a PLUSCOM, dopo la chiusura di ciascun anno solare di riferimento, tramite sconto in fattura, la corresponsione delle penali per il mancato rispetto dei termini previsti nel presente SLA. PLUSCOM autorizzerà lo sconto previa verifica della congruenza dei dati nonché della sussistenza dei requisiti giuridici per l'applicabilità delle penali.
Le penali previste per il mancato rispetto dei tempi di assurance non si applicano qualora il mancato rispetto sia imputabile al Cliente, ad attività di manutenzione programmata, a guasti causati da terzi o da cause di forza maggiore, nonché ad eventi non imputabili a PLUSCOM, fermo restando l'impegno di PLUSCOM a fornire e/o ripristinare il Servizio nel minor tempo possibile.

### 2.6 Manutenzione programmata

PLUSCOM si impegna a notificare operazioni di manutenzione sulla propria piattaforma o dei propri fornitori con almeno 7 giorni di preavviso, fatta eccezioni per attività urgenti che potrebbero compromettere il funzionamento della rete stessa, specificando se detta manutenzione avrà o meno impatto sull'erogazione del Servizio.
I malfunzionamenti dovuti alla manutenzione programmata e preventivamente annunciati non saranno inclusi nel calcolo dei periodi di interruzione del Servizio e non concorreranno a generare le penali per malfunzionamenti.

## 3. Linee WLR

Con WLR (Wholesale Line Rental, noleggio all'ingrosso delle linee) si indica il servizio di accesso in postazione fissa alla rete telefonica pubblica per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche e servizi correlati. La modalità WLR implica, nel caso di attivazione su linea attiva, il venir meno di qualsiasi tipo di rapporto contrattuale in essere tra il Cliente e Telecom Italia o altro operatore di accesso.

### 3.1 Attivazione del Servizio

I tempi di attivazione sono previsti in:

- **Nuove numerazioni:** 30 giorni
- **Numeri in portabilità**: 15 giorni dalla richiesta di migrazione

### 3.2 SLA assurance

PLUSCOM si impegna ad offrire il proprio Servizio in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.
Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, non imputabile direttamente o indirettamente al Cliente, Pluscom adotta tutti i provvedimenti necessari per fornire i servizi di assistenza necessari ai propri abbonati WLR al fine di ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare al Cliente il minor disagio possibile.

PLUSCOM risolve le problematiche legate al Servizio WLR secondo i tempi di ripristino di seguito indicati:

- Guasti bloccanti catalogati di tipo standard: entro 36 ore dalla segnalazione
- Guasti bloccanti non standard o master: soggetta ad analisi dell'operatore di accesso
- Degradi di linea non bloccanti: 7 giorni dalla segnalazione

### 3.3 Interventi a vuoto

La fattispecie di intervento a vuoto (IAV) si verifica nel caso in cui, a seguito di un guasto aperto dal Cliente per problematiche di disservizio o degrado, venga accertato che il malfunzionamento sia indotto da cause non

imputabili a PLUSCOM (a titolo esemplificativo e non esaustivo: presenza presso il cliente di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili, errata configurazione sulla rete del Cliente, ecc.).

Il costo degli IAV è così definito:
- € 80,00 (IVA esclusa) per ciascun intervento di IAV ON FIELD (uscita del tecnico in centrale e/o sede cliente).
- € 25,00 (IVA esclusa) per ciascun intervento di IAV ON CALL (verifica da remoto da parte della struttura territoriale).

L'importo per IAV verrà riportato nella prima fattura utile.

## 4. Costi di disattivazione

La migrazione della linea telefonica verso altro operatore necessita di un intervento di cancellazione dell'utenza dalla piattaforma e prevede un costo una tantum iva esclusa pari a € 10,00. La disattivazione della linea telefonica con contestuale cancellazione del numero prevede un intervento di un tecnico centrale e un costo una tantum iva esclusa pari a € 48,00.

## 5. Punti di contatto e orari di operatività Customer Care PLUSCOM

La modalità di segnalazione guasti prevede la possibilità di inviare una mail all'indirizzo servizioclienti@pluscom.it o di chiamare il numero verde 800.090.225.
Il Customer Care è operativo dal lunedì al venerdì (escluso i festivi) dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 19:00.