

Dienstleistungscharta Stadtwerke Bruneck – Azienda PubbliServizi Brunico

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----|
| 1. PRÄMISSE..... | 2 |
| 2. ÜBER UNS - KONTAKTDATEN | 2 |
| Kontakt Daten | 2 |
| 3. GRUNDLEGENDE PRINZIPIEN | 2 |
| 4. DIENSTLEISTUNGEN | 3 |
| 5. QUALITÄT DER DIENSTLEISTUNG | 4 |
| 5.1 Qualitätsparameter für Internetzugang an festen Standorten (Beschl. 131/06/CSP) | 4 |
| 5.2 Qualitätsparameter für telefonische Kontaktaufnahme (Beschl. 79/09/CSP) | 5 |
| 5.3. Leistungsparameter (Beschl. 244/08/CSP, Anlagen 2-5)..... | 5 |
| 6. RECHNUNGSLEGUNG, ZAHLUNGSMÖGLICHKEITEN, RÜCKERSTATTUNGEN UND RÜCKTRITT | 5 |
| 7. STÖRUNGSMELDUNGEN UND BESCHWERDEN | 6 |
| 8. MITTEILUNGEN AN DIE KUNDEN | 6 |
| 9. KUNDENDIENST | 7 |
| 10. SCHLICHTUNG..... | 7 |
| 11. RÜCKTRITT | 7 |
| 12. SCHADENERSATZ | 7 |
| 13. ERHEBUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT..... | 8 |
| 14. DATENSCHUTZ | 8 |
| 15. VERÖFFENTLICHUNG DER CHARTA | 8 |
| | |
| ANLAGE „A“ QUALITÄTSZIELE 2020 FÜR DEN INTERNETZUGANG AN FESTEN STANDORTEN..... | I |
| ANLAGE „B“ QUALITÄTSZIELE 2020 FÜR DIE TELFONISCHE KONTAKTAUFNAHME (CALL CENTER) | II |
| | |
| Internet FIBER 50 | III |
| Internet FIBER 100 | IV |
| Internet FIBER 250 | V |
| Internet FIBER Business | VI |
| Internet Fiber Corporate..... | VII |

RECHTLICHER HINWEIS FÜR DIE DEUTSCHSPRACHIGE AUSGABE DER DIENSTLEISTUNGSCHARTA

Generell, insbesondere aber bei Widerspruch oder im Zweifelsfall, gilt die von der zuständigen Aufsichtsbehörde genehmigte/veröffentlichte italienischsprachige Ausgabe der Dienstleistungscharta der SWB-APB als rechtlich gültig und verbindlich.

1. PRÄMISSE

Die Dienstleistungscharta der **Stadtwerke Bruneck – Azienda Pubbliservizi Brunico** („SWB-APB“), im folgenden Text „**Charta**“, erläutert die Prinzipien und Qualitätsparameter der angebotenen Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit („**Dienstleistung**“), vorbehaltlich der Gültigkeit der spezifischen Vertragsbestimmungen.

Die Charta wurde unter Einhaltung der in der Richtlinie des Präsidenten des Ministerrates vom 27. Januar 1994, „Principi sull’erogazione dei servizi pubblici“ (Grundsätze über die Erbringung von öffentlichen Dienstleistungen), und der Beschlüsse der Regulierungs-/Aufsichtsbehörde für Kommunikation („Behörde“) Nr. 179/03/CSP, Nr. 131/06/CSP, Nr. 244/08/CSP und Nr. 79/09/CSP enthaltenen allgemeinen Grundsätze verfasst. Die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Kunden entsprechen den Grundsätzen und Kriterien der vorliegenden Charta. In den Erläuterungen zu den Dienstleistungen sind sämtliche notwendigen Zusätze und Spezifikationen/Merkmale der einzelnen Dienstleistungen enthalten.

Die Dienstcharta kann über die Webseite www.stadtwerke.it abgerufen werden.

2. ÜBER UNS - KONTAKTDATEN

Die SWB-APB mit Rechts-, Führungs- und Verwaltungssitz in Bruneck (BZ) sind ein lokales Multiutility-Unternehmen, mit Haupttätigkeit in den Bereichen der Trinkwasserversorgung, der Produktion und Verteilung von Strom und Wärmeenergie (Fernwärme). Weitere Informationen finden Sie unter www.stadtwerke.it. Unter anderem bieten die Stadtwerke Bruneck auch Telekommunikationsdienste auf lokaler Ebene an.

Die SWB-APB haben von den zuständigen Behörden die notwendige Ermächtigungen für die Erbringung von öffentlichen Kommunikationsleistungen erhalten und können somit:

- Öffentliche Telekommunikationsnetze installieren und entsprechende Dienstleistungen anbieten
- Kommunikationsdienste auf öffentlichen R-LAN-Frequenzen der Bandbreiten 2,4 und 5 GHz betreiben
- ISP-Dienstleistungen (Internet Service Provider) anbieten.

Kontaktdaten

Für Informationen jeglicher Art, Meldungen betreffend Verstöße gegen die Grundsätze und Standards der vorliegenden Charta und im Allgemeinen für den Kundendienst können sich die Kunden an folgende Kontaktadressen wenden:

- **Stadtwerke Bruneck, Nordring 19, 39031 Bruneck (BZ):** Anschrift für Postsendungen und Schalterdienste
- Telefon: **Help Desk / Customer Care: +39 (0474) 533566** Telefonzentrale: +39 (0474) 533533
- Fax: +39 (0474) 533538
- E-Mail: info@stadtwerke.it und PEC: pubbliservizi@pec.stadtwerke.it (Generalsekretariat)
- E-Mail: helpdesk@stadtwerke.it für technische Abklärungen
- E-Mail: servicedesk@stadtwerke.it für verwaltungstechnische Abklärungen.

Wichtiger Hinweis: Für sämtliche Dienste gelten folgende Uhrzeiten:

Montag – Donnerstag: 07.30–12.00 Uhr und 13.00–17.00 Uhr
Freitag: 08.00–12.00 Uhr
ausgenommen Feiertage.

3. GRUNDLEGENDE PRINZIPIEN

Die Bereitstellung von Dienstleistungen durch die SWB-APB erfolgt unter Einhaltung der Prinzipien der Gleichheit und Unparteilichkeit bei Gewährleistung eines kontinuierlichen Dienstes unter Miteinbeziehung der Kunden zur Steigerung der Wirksamkeit und Effizienz des Dienstleistungsangebots.

Unparteilichkeit

Die Erbringung eines Dienstes durch die SWB-APB erfolgt nach den Prinzipien der Objektivität, Gerechtigkeit und Unparteilichkeit, um zu gewährleisten, dass alle Kunden dieselbe Behandlung zu gleichen Bedingungen erhalten. In diesem Sinne interpretieren und wenden die SWB-APB die einzelnen Klauseln der allgemeinen und spezifischen Vertragsbedingungen für die Dienstleistungen unter Einhaltung der sektorenspezifischen Normen an.

Kontinuität

Die SWB-APB verpflichten sich die Dienste über die gesamte Vertragsdauer, vorbehaltlich unvorhergesehener Ereignisse höherer Gewalt, kontinuierlich und unterbrechungsfrei zu erbringen. Eventuelle Unterbrechungen oder Störungen der Dienste aufgrund von Wartungsarbeiten beschränken sich ausschließlich auf die technisch notwendigen Durchführungszeiten. Die Kunden werden von den SWB-APB im Voraus über Wartungsarbeiten informiert, falls diese eine vollständige oder teilweise Unterbrechung der Dienste bewirken könnten.

Einbeziehung des Kunden

Jeder Kunde kann, einzeln oder mittels Vereinigungen, Verbesserungsvorschläge für die Erbringung der Dienste oder die Kundenbeziehungen ausarbeiten und vorbringen. Die Mitteilungen und Vorschläge werden von den SWB-APB bearbeitet und beantwortet.

Umgang mit dem Kunden

Die SWB-APB verpflichten sich zum korrekten und höflichen Umgang mit den Kunden und sorgen für die entsprechende Unterweisung des eigenen Personals. Die Mitarbeiter der SWB-APB müssen beim persönlichen sowie auch beim telefonischen Kontakt mit den Kunden namentlich vorstellen.

Wirksamkeit und Effizienz

Die SWB-APB streben nach einer stetigen Effizienzsteigerung der erbrachten Leistungen und setzen in diesem Sinne die jeweils geeignetsten technologischen, organisatorischen und verfahrenstechnischen Lösungen ein.

Information, Transparenz und Wahlfreiheit

Die SWB-APB verpflichten sich zur maximalen Transparenz und Vollständigkeit bei der Verbreitung aller Informationen betreffend die technisch-wirtschaftlichen und vertraglichen Bedingungen für die angebotenen Dienstleistungen. Um dem Kunden eine freie Wahl zu ermöglichen, werden der Vertrag für die Erbringung der Dienstleistungen und sämtliche eventuell vorhandenen Anlagen anhand einfacher und klarer Verfahren zugänglich gemacht.

4. DIENSTLEISTUNGEN

Die SWB-APB bieten den im Rahmen der Fernwärmeversorgung erschlossenen Immobilien folgende (IP-basierte) Dienstleistungen an:

- **METRONET (INTRANET):** Verbindet zwei oder mehrere Standorte desselben Kunden im genannten Bereich über ein dediziertes VLAN
- **INTERNET:** Direkter Internetzugang – verbindet den Kunden mit dem öffentlichen Internet (globale Internetkonnektivität und Vernetzung mit Drittanbietern) ohne eigene Zusatzdienste wie *E-Mail, Webspaces*, usw.

Der Übergabepunkt des Dienstes befindet sich im Umkreis von einem Meter von der Glasfaserabschlussbox, welche in der Regel im Heizraum installiert ist. Der Kunde muss auf eigene Kosten sämtliche Installationsarbeiten (elektrischer und anderer Art) vornehmen lassen und den notwendigen Platz als auch die Stromversorgung für die notwendigen Geräte bereitstellen. Die entsprechenden Arbeiten müssen fachgerecht und in Übereinstimmung mit den geltenden Bestimmungen vorgenommen werden.

Der Dienst wird in der Regel im Gebiet erbracht, welches von den SWB-APB – in Übereinstimmung mit den behördlichen Abgrenzungen des Versorgungsgebietes – mit Fernwärmelieferungen bedient wird, also an Immobilien, welche an das Fernwärmenetz angeschlossen sind. Funklösungen sind grundsätzlich nur für Liegenschaften möglich, welche aus technischen, wirtschaftlichen oder sonstigen Gründen nicht mit Glasfaserkabel angeschlossen werden können.

Es kann auch für Liegenschaften, die sich außerhalb des besagten Gebietes befinden, um die Erbringung der hier besprochenen Dienstleistungen angesucht werden. Die Annahme des Gesuches unterliegt jedoch dem Einvernehmen über die technische und wirtschaftliche Projektumsetzung und den entsprechenden Kostenvoranschlag, auf der Basis einer positiven Machbarkeitsbewertung seitens SWB-APB.

5. QUALITÄT DER DIENSTLEISTUNG

Die SWB-APB verfolgen das Ziel, eine qualitativ hochwertige Dienstleistung anzubieten. Um Qualitätsparameter angemessen prüfen zu können, verwenden die SWB-APB für den angebotenen Dienst „Internet“ die Qualitätsindikatoren, die den Bestimmungen und Messmethoden des „Kodex für elektronische Kommunikation“ (*Codice delle Comunicazioni elettroniche*) entsprechen. Für jedes Kalenderjahr aktualisieren die SWB-APB diese Standards in Anlehnung an die im Vorjahr erreichten Ergebnisse.

Bei der Verfolgung dieser Ziele wird den Vorschlägen der Kunden und den Ergebnissen periodischer Kontrollen Rechnung getragen. In Übereinstimmung mit den Vorgaben der Behörde veröffentlichen die SWB-APB auf der Webseite www.stadtwerke.it die Qualitätsindikatoren sowie halbjährliche und jährliche Berichte über die effektiv erreichten Ergebnisse pro Qualitätsindikator. Die Definition der einzelnen Indikatoren erfolgt nach den Vorgaben der Behörde welche in den Beschlüssen 131/06/CSP und 244/08/CSP festgelegt sind. Ausgenommen davon sind Verzögerungen welche nicht von den SWB-APB beeinflusst werden können oder nicht im Zuständigkeitsbereich der SWB-APB liegen. Weiters halten sich die SWB-APB im Rahmen der Kontaktaufnahme zur Unterbreitung von Vertragsvorschlägen und Kundenbetreuung mittels *Call Center* an die Vorgaben des Beschlusses Nr. 79/09/CSP der Behörde.

In Bezug auf obigen Absatz verpflichten sich die SWB-APB:

- Zur Aktivierung aller angebotenen Dienstleistungen, wobei gemeinsam mit dem Kunden Art und Zeitraum festgelegt werden
- Zur Bereitstellung eines Telefondienstes zur Störungsmeldung
- Zur Bereitstellung eines kontinuierlichen Dienstes sowie zur raschen Beseitigung von eventuellen Fehlfunktionen
- Zur Bereitstellung sämtlicher Rechnungen und aller erforderlichen Informationen in elektronischer, oder, auf Anfrage auch in gedruckter Form
- Zur rechtzeitigen Mitteilung jeglicher Änderung der technischen und wirtschaftlichen Vertragsbedingungen auf geeignetem Wege
- Zur schriftlichen Beantwortung aller Beschwerdefälle, die nicht telefonisch gelöst werden konnten
- Zur kostenlosen Bereitstellung von Verfahren zur gütlichen Schlichtung von Kundenbeschwerden
- Zur Bereitstellung aller nützlichen Informationen betreffend die Merkmale und die Erbringung der Dienstleistungen
- Zur Zuerkennung, auf Anfrage, von Schadensersatz bei direkt den SWB-APB anzulastenden Ausfällen und/oder Nichterfüllungen der Vertragspflichten.

5.1 Qualitätsparameter für Internetzugang an festen Standorten (Beschl. 131/06/CSP)

Die SWB-APB verpflichten sich zur Gewährleistung der gesetzlich vorgesehenen Qualitätsparameter (Netzverlustgrad lt. MD vom 6. April 1990 zur Nationalen Regelung der Telekommunikation – „Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni“ –, Anhang 8, Art. 8.1.2, und folgender Abänderungen) und ermittelt Jahr für Jahr die einzuhaltenden Qualitätsstandards für die Erbringung der eigenen Dienstleistungen. Diese werden den Kunden gemeinsam mit den erzielten Ergebnissen mitgeteilt. Die entsprechenden Werte sind in der Anlage „A“ der vorliegenden Charta angegeben und werden nachstehend zusammenfassend erläutert:

- **Aktivierungszeiten der Dienstleistungen:** Notwendiger Zeitraum für die Aktivierung des im Abschnitt „Dienstleistungen“ erwähnten Zugangsdienstes mittels Glasfaserkabel ohne die Verwendung von Telefonleitungen anderer Anbieter.
Mit Ausnahme besonderer technischer Schwierigkeiten oder objektiver Hinderungsgründe, die nicht den SWB-APB zuzuschreiben sind, werden die Internetdienste an festen Standorten unter Einhaltung der von den Qualitätsindikatoren festgelegten Standardzeiten eingerichtet. Im Falle von Verzögerungen, die auf den Kunden selbst, Dritte oder höhere Gewalt zurückzuführen sind, teilen die SWB-APB den Kunden den Grund der Verzögerung mit.
- **Fehlerquote:** Entspricht der Anzahl der Ausfälle die nicht von Drittanbietern abhängen. Der Index berechnet sich aus dem Verhältnis der effektiven Anzahl von Störungsmeldungen durch die Kunden im Beobachtungszeitraum sowie der durchschnittlichen monatlichen Anzahl der im selben Zeitraum erhobenen aktiven Internetanschlüsse.
- **Reparaturzeiten bei Ausfällen oder Störung:** Zeitintervall zwischen der Meldung von Anomalien oder Fehlfunktionen und deren Behebung.

- **Zeit für die Anrufentgegennahme beim Help Desk:** Die vorgesehenen Zeiträume bzw. die vorgegebenen Zeitintervalle zwischen der korrekten Durchwahl zum *Help Desk* und der Anrufentgegennahme durch eine Kontaktperson.
Siehe hierzu auch die Qualitätsparameter betreffend den Telefonservice (Beschl. 79/09/CSP).
- **Beanstandete Belastungen:** Der Anteil schriftlich (oder in anderer anerkannter Form) rückverfolgbarer eingegangener Beschwerden im Verhältnis zur Anzahl der im selben Zeitraum ausgestellten Rechnungen.

5.2 Qualitätsparameter für telefonische Kontaktaufnahme (Beschl. 79/09/CSP)

In Anlage „B“ sind die von der Regulierungsbehörde definierten Parameter sowie die angestrebten Qualitätsziele für den Telefonservice von den SWB-APB detailliert beschrieben (s. auch Beschl. 131/06/CSP, Anlage 4).

5.3 Leistungsparameter (Beschl. 244/08/CSP, Anlagen 2-5)

Der betreffende Beschluss sieht die Definition und die Überwachung folgender Leistungsparameter vor:

- Datenübertragungsrate (Mindest-/Höchstbandbreite Upload/Download)
- Fehlerquote bei der Datenübertragung (in Prozent)
- Verzögerung bei unidirektionaler Datenübertragung (maximale Verzögerung)
- Paketverlustquote (in Prozent).

Die für diese spezifischen Indikatoren angestrebten Ziele werden für jedes Dienstleistungsprofil im Basisangebot („Prestazioni fornite con l'offerta di base“), verfügbar über www.stadtwerke.it, angeführt.

Zur Prüfung der Leistungsparameter wird auf die von der Behörde über die Webseite www.misurainternet.it bereitgestellte Software verwiesen (NEMESYS).

Kontinuität der Dienstleistung

Mit Ausnahme der rechtzeitig mitgeteilten Wartungs- und Reparaturzeiten und/oder auf höhere Gewalt zurückzuführenden Unterbrechungen, z.B. eigene oder durch Dritte verursachte Störungen, sind die elektronischen Kommunikationsdienste 365 Tage im Jahr rund um die Uhr aktiv. Für weitere Informationen s. Anlage „A“.

Effizienzquote des Netzwerks

Die SWB-APB verfolgen spezifische Zielvorgaben durch die kontinuierliche Überwachung der Verbindungsflüsse. Die ermittelten Werte beziehen sich dabei jeweils bis zu den Transit- und/oder Peering-Punkten mit anderen Anbietern. Die Parameter sind in den Anlagen der Charta aufgelistet.

6. RECHNUNGSLEGUNG, ZAHLUNGSMÖGLICHKEITEN, RÜCKERSTATTUNGEN UND RÜCKTRITT

Die SWB-APB fakturieren dem Kunden die beanspruchten Dienstleistungen nach den zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung geltenden oder nachträglich aktualisierten Tarifen.

Gemäß Artikel 7, Beschluss 197/03/CSP, müssen dem Kunden alle Rechnungen für Vertragsdienste bereitgestellt werden. Die Rechnungen werden mindestens 15 (fünfzehn) Tage vor Ablauf der Zahlungsfrist in elektronischer oder, auf entsprechenden Antrag, in gedruckter Form ausgestellt.

Die Bezahlungen für Dienste mit Pauschal-/Fixgebühr (in der Regel Datenübertragungsdienste mit Flatrate) müssen im Voraus getätigt werden. Für sogenannte *Prepaid*-Dienste (Vorauszahlung) muss der Kunde den SWB-APB das Entgelt nach den von ihm gewählten und akzeptierten Tarifoptionen entrichten. Die Zahlung der Rechnungen erfolgt mittels SEPA-Lastschrift. Die SWB-APB behalten sich die Möglichkeit vor, in Übereinstimmung mit der weiteren Entwicklung der Zahlungssysteme neue Zahlungsmethoden einzuführen und/oder besagte Methoden auf bestimmte Produkte und/oder Dienste zu beschränken.

Mit Ausnahme jener Fälle, in denen die Berechtigung einer Beschwerde festgestellt wird, werden dem Kunden bei Nichterfüllung oder Zahlungsverzug im Rahmen gesetzlicher Bestimmungen pro Tag und in angemessenem Ausmaß Verzugszinsen auf die verrechneten Beträge angerechnet.

Mit Ausnahme jener Fälle, in denen bei falscher Belastung mehrerer Kunden eine Rückerstattung vorgenommen wird, können eventuelle Beschwerden per Fax, E-Mail oder Telefon innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Fälligkeitsdatum der betreffenden Rechnung an die auf der Rechnung angegebenen Kontaktadressen gerichtet werden. Jede Beschwerde wird angemessen dokumentiert und innerhalb von 45 Tagen ab deren Erhalt geprüft. Dem Kunden wird das Ergebnis der

entsprechenden Prüfung mitgeteilt. Eventuelle Rückerstattungen werden mittels Ausgleich/Gutschrift auf der ersten nachfolgenden Rechnung vorgenommen oder direkt an den Kunden ausbezahlt. Kunden, die mit dem Ergebnis der Beschwerde oder des Antrags auf Rückerstattung nicht einverstanden sind, können die entsprechenden Unterlagen bei den SWB-APB zur Einsicht anfordern, um Informationen zu den Begründungen zu erhalten und eventuell das vorgesehene Schlichtungsverfahren in Anspruch nehmen.

Die SWB-APB behalten sich in jedem Fall das Recht vor, die technischen Spezifikationen der Dienstleistungen zu ändern, Entgelte zu aktualisieren und die Allgemeinen Vertragsbedingungen zu ändern, falls festgestellte und geprüfte technische, wirtschaftliche oder verwaltungstechnische Erfordernisse vorliegen. Letztere müssen in einer Mitteilung an die Kunden nach den genannten Vorgaben erläutert werden. Führt eine Änderung zu Preiserhöhungen für Dienstleistungen oder anderen wirtschaftlichen Belastungen für den Kunden, so treten diese erst dreißig (30) Tage nach Zustellung der entsprechenden Mitteilung an den Kunden in Kraft. In derartigen Fällen dürfen die Kunden innerhalb einer Frist von dreißig (30) Tagen von ihrem Rücktrittsrecht laut Art. 4, Absatz 1, Beschluss 418/06/CONS i.g.F. Gebrauch machen. Hierzu genügt eine schriftliche Mitteilung an die SWB-APB mittels Einschreiben mit Empfangsbestätigung, andernfalls verstehen sich die Änderungen als vom Kunden akzeptiert.

7. STÖRUNGSMELDUNGEN UND BESCHWERDEN

Eventuelle Meldungen, Beschwerden und Anfragen bezüglich Störungen oder ausständige Aktivierungen des Dienstes können telefonisch unter der Nummer 0474 533566 an die Mitarbeiter der SWB-APB, per Fax an die Nummer 0474 533538 oder per E-Mail eingereicht werden. Meldungen, auch telefonische, werden vom Kundendienst entgegengenommen, registriert und archiviert. Die SWB-APB können sämtliche Meldungen und Anfragen der Kunden jederzeit abrufen.

Sollte der Dienst nicht verfügbar sein, kann sich der Kunde während der Öffnungszeiten telefonisch an den Kundendienst wenden. Der Anruf muss von jenem Ort aus erfolgen, an dem sich der fehlerhafte Anschluss befindet. Mitarbeiter, die den Anruf entgegennehmen, können so umgehend eine erste Fehleranalyse vornehmen, die bestehende Konfiguration prüfen und zusammen mit dem Kunden eine Reihe von Tests durchführen. Sollte dieses Einschreiten erfolglos sein, veranlassen die Mitarbeiter die Durchführung einer erweiterten Fehleranalyse in der gesamten Netzwerkinfrastruktur der SWB-APB in Zusammenarbeit mit spezialisierten Netzwerktechnikern (*2nd-Level-Support*).

Ist das Problem auf das Privatnetz des Kunden bzw. auf eine vom Kunden direkt kontrollierte Infrastruktur zurückzuführen, wird für die Fehlerbeseitigung die Mithilfe des Netzwerkadministrators des Kunden angefordert.

Falls die Überprüfungen ergeben, dass die Störung auf das Netzwerk eines Drittanbieters zurückzuführen ist, leiten die SWB-APB umgehend alle hierfür vorgesehenen Verfahren ein, melden der zuständigen Stelle die Störung und stehen dem zuständigen Technikerteam bei der Durchführung der im Verfahren vorgesehenen Kontrollen zur Seite. Sobald die Art der Fehlfunktion festgestellt werden kann, wird die Entstörung offiziell vom Drittanbieter übernommen, während die Techniker der SWB-APB den Erhalt der Wiederinstandsetzungsmeldung abwarten.

Bei besonders komplexen Beschwerden, die keine ausreichende Bearbeitung innerhalb der vorgesehenen Fristen zulassen, informieren die SWB-APB innerhalb von 30 Tagen den Kunden über das Fortschreiten der Prüfung und die geschätzte Bearbeitungszeit.

8. MITTEILUNGEN AN DIE KUNDEN

Die SWB-APB überprüfen regelmäßig die Klarheit, und Verständlichkeit der an die Kunden gerichteten Dokumente und sorgen für deren Zugänglichkeit. Die SWB-APB verpflichten sich, das Niveau des Kundendienstes den gängigen Marktstandards anzupassen. Bei Netzüberlastung oder in Situationen, die eine erhöhte Anzahl an Anrufen generieren, setzen die SWB-APB zur Steigerung der Erreichbarkeit Kontaktmöglichkeiten per Internet und Sprachmailboxes ein, über welche die Kunden Nachrichten hinterlassen können.

Die SWB-APB informieren Kunden angemessen, transparent und umfassend über:

- Technische, wirtschaftliche und vertragliche Merkmale der Dienstleistung
- Die Allgemeinen Vertragsbedingungen, Art und Zeitraum der Leistungserbringung, die Strafgebühren für Aktivierung/Störungen der Dienste, Zahlungsfristen und Strafen, Rücktrittsrecht, Aussetzung des Dienstes, Methoden für die Störungsmeldung, Schadenersatz und Rückerstattungsverfahren

- Änderungen der technischen/wirtschaftlichen Bedingungen des Dienstes dreißig (30) Tage vor deren Anwendung, wobei Kunden ohne Verrechnung von Strafen vom Vertrag zurücktreten können, falls sie die neuen Bedingungen nicht annehmen wollen
- Die Ergebnisse der Kontrollen des Qualitätsstandards der Dienstleistung
- Forderung und/oder Rückerstattung eventueller Kautionszahlungen.

9. KUNDENDIENST

Der Dienst kann von Kunden in Anspruch genommen werden, um Störungen zu melden, Informationen anzufordern, Beschwerden einzureichen, die Übernahme oder Einstellung der Lieferung einzuleiten. Die SWB-APB verpflichten sich zur Erfassung jeder Meldung innerhalb des darauffolgenden Arbeitstages nach deren Erhalt und zur entsprechenden Benachrichtigung der Kunden.

Meldungen betreffend Streitfälle, Rücktritte oder die Übertragung des Vertrags müssen allerdings stets in rechtlich gültiger Form erfolgen (Einschreiben mit Empfangsbestätigung, Fax, PEC). Sollte keine zufriedenstellende Lösung zwischen den SWB-APB und dem Kunden erzielt werden, kann gemäß der geltenden Vorgaben der Regulierungsbehörde für Kommunikation (Beschluss 182/02/CONS) ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden.

10. SCHLICHTUNG

Die SWB-APB verpflichten sich zur Einhaltung des Beschlusses 182/02/CONS der Regulierungsbehörde für Kommunikation betreffend die Beilegung von Streitfällen zwischen Telekommunikationsanbietern und Nutzern.

Für Streitfälle zwischen den SWB-APB und den Kunden gelten die von der Regulierungsbehörde für Kommunikation mittels Beschluss 173/07/CONS vorgegebenen Kriterien, Bedingungen, Fristen und Methoden für die außergerichtliche Einigung. Insbesondere in Fällen, die laut Art. 2, Absatz 1, dieses Beschlusses in die Zuständigkeit der Behörde fallen, kann kein Rekurs vor Gericht eingereicht werden, solange der obligatorische Schlichtungsversuch vor dem gebietsmäßig zuständigen und zur Schlichtung ermächtigten Kommunikationsbeirat (s. www.kommunikationsbeirat-bz.org) nicht stattgefunden hat. Die Frist für den Abschluss des Schlichtungsverfahrens beträgt dreißig Tage ab Einreichdatum des Antrags. Sollte das Verfahren nach Ablauf besagter Frist nicht abgeschlossen sein, dürfen die Parteien Rekurs vor Gericht einreichen.

11. RÜCKTRITT

Die Rücktrittsmeldung muss vom Kunden in rechtsgültiger Form (Einschreiben mit Empfangsbestätigung, Fax, PEC) an die in der letzten Rechnung angeführten Adressen bzw. die auf der Webseite www.stadtwerke.it angegebenen Adressen gerichtet werden.

12. SCHADENERSATZ

Im Falle der Missachtung der Qualitätsstandards bezüglich Aktivierungszeiten des Basisdienstes oder Behebung von Störungen in Übereinstimmung mit den geltenden Bestimmungen sehen die SWB-APB, auf Anfrage des Kunden, Schadenersatzzahlungen im Verhältnis zum erlittenen Schaden vor. Das Anrecht auf Schadenersatz entfällt, wenn der Verstoß gegen die Qualitätsstandards auf den Kunden selbst, Drittanbieter oder höhere Gewalt zurückzuführen ist.

Bei eventuellen Verzögerungen betreffend die unter Anlage „A“ der vorliegenden Charta angegebenen Aktivierungszeiten kann der Kunde eine pauschale Schadensvergütung in der Höhe von 5,00 EUR pro Arbeitstag einfordern, jedoch höchstens im Ausmaß der gültigen Monatsgebühr für die gewählte Tarifoption.

Bei Verstößen gegen die Qualitätsstandards für die Lieferung des Dienstes, die mit einer verzögerten Aktivierungszeit des Basisdienstes oder der Behebung von Störungen zusammenhängen, gewähren die SWB-APB den Kunden einen Schadenersatz in der Höhe von 100% der Tagesgebühr (Monatsgebühr/Anzahl Tage des Monats), aufgerechnet auf den Ausfallszeitraum.

Die SWB-APB vergüten in der Regel die Schadenersatzzahlungen in der ersten nachfolgenden Rechnung. Falls angebracht oder vom Kunden ausdrücklich verlangt, wird die Zahlung innerhalb der erforderlichen Bearbeitungsfristen, jedoch spätestens dreißig (30) Tage nach Abschluss des Verfahrens mit Banküberweisung an den vom Kunden angegebenen IBAN-Code oder gemäß der im Besitz der SWB-APB befindlichen Kundendaten vorgenommen.

13. ERHEBUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT

Die SWB-APB erheben den Zufriedenheitsgrad der Kunden betreffend der erbrachten Dienste und werten eventuelle Änderungen der Kundenerwartungen bezüglich der Dienste aus. Dazu werden aus dem Kontakt mit den Kunden oder aus eingegangenen Beschwerden ermittelte Informationen verwendet.

14. DATENSCHUTZ

Die SWB-APB gewährleisten die Vertraulichkeit und die Verarbeitung der personenbezogenen Kundendaten gemäß Verordnung (EU) 2016/679 und der diesbezüglichen nationalen Bestimmungen (GvD 196/2003 in gültiger Fassung).

15. VERÖFFENTLICHUNG DER CHARTA

Die Dienstleistungscharta wird auf der Webseite www.stadtwerke.it veröffentlicht und wird an dem in den Rechnungen angegebenen Sitz zur Verfügung gestellt. Weitere Informationen zur Charta können über den Kundendienst angefordert werden.

Das vorliegende Dokument und seine Anlagen unterliegen eventuellen Änderungen im Zusammenhang mit den gesetzlichen Vorgaben oder Bestimmungen der zuständigen Behörden bzw. Änderungen der dargelegten Punkte.

RECHTLICHER HINWEIS FÜR DIE DEUTSCHSPRACHIGE AUSGABE DER DIENSTLEISTUNGSCHARTA

Generell, insbesondere aber bei Widerspruch oder im Zweifelsfall, gilt die von der zuständigen Aufsichtsbehörde genehmigte/veröffentlichte italienischsprachige Ausgabe der Dienstleistungscharta der SWB-APB als rechtlich gültig und verbindlich.

ANLAGE „A“

QUALITÄTSZIELE 2020 FÜR DEN INTERNETZUGANG AN FESTEN STANDORTEN

In Übereinstimmung mit den Vorgaben der Regulierungsbehörde für Kommunikation gemäß Beschluss Nr. 131/06/CSP i.g.F. werden im folgenden Text die von den SWB-APB für das Jahr 2020 festgesetzten Qualitätsziele angeführt.

| Indikatoren | Erhebung | Ziele |
|--|---|--|
| -1- Aktivierungszeit für Breitbandinternetzugang | Erstaktivierungsaufträge für Breitbandinternetzugang, welche nicht an Anbieter gerichtet sind, die bereits einen direkten Zugangsdienst für bestehende aktive Telefonleitungen liefern | |
| | 95%-Perzentil der Lieferzeit | 45 Tage |
| | 99%-Perzentil der Lieferzeit | 90 Tage |
| | Prozentsatz der gültigen, innerhalb des mit dem Kunden vereinbarten Datums, abgeschlossenen Aufträge | 90% |
| | Durchschnittliche Lieferzeit | 30 Tage |
| -2- Fehlerquote bei Breitbandinternetzugang | Verhältnis der Störungsmeldungen zur effektive Anzahl von Breitbandverbindungen | |
| | Dienst über eigene Infrastruktur | 15% |
| | Dienst mittels <i>Wholesale</i> | 35% |
| -3- Reparaturzeit bei Fehlfunktionen des Breitbandinternetzugangs | Über eigene Infrastruktur angebotene Dienste | |
| | 80%-Perzentil der Reparaturzeit bei Fehlfunktionen | 72 Stunden |
| | 95%-Perzentil der Reparaturzeit bei Fehlfunktionen | 168 Stunden |
| | Prozentsatz der innerhalb des vertraglich vorgesehenen maximalen Zeitraums behobenen Fehlfunktionen | 90% |
| | Durchschnittliche Reparaturzeit | 100 Stunden |
| | Über <i>Wholesale</i>-Strukturen angebotene Dienste | |
| | 80%-Perzentil der Zeit für die Entstörung bei Fehlfunktionen | k.A. |
| | 95%-Perzentil der Zeit für die Entstörung bei Fehlfunktionen | k.A. |
| | Prozentsatz der innerhalb des vertraglich vorgesehenen maximalen Zeitraums behobenen Fehlfunktionen | k.A. |
| | -4- Zeit für die Anrufentgegennahme beim Help Desk | Mindestzeitaufwand, um über das Sprachdialogsystem IVR zur Option „Mitarbeiter“ zu gelangen |
| Durchschnittliche Zeit für die Anrufentgegennahme durch eine Kontaktperson | | 120 Sekunden |
| Prozentsatz der eingehenden Anrufe, die in weniger als 20 Sekunden entgegengenommen werden | | 25% |
| -5- Beanstandete Belastungen | | Verhältnis zwischen der Anzahl an beanstandeten Belastungen für alle Internetzugangsdienste (erhalten im entsprechenden Erhebungszeitraum) und der Gesamtanzahl der im selben Erhebungszeitraum ausgestellten Rechnungen |
| | 5% | |

ANLAGE „B“
QUALITÄTSZIELE 2020 FÜR DIE TELFONISCHE KONTAKTAUFNAHME (CALL CENTER)
(Anlage B, Beschluss 79/09/CSP)

In Übereinstimmung mit den Vorgaben der Regulierungsbehörde für Kommunikation gemäß Beschluss Nr. 79/09/CSP i.g.F. werden im folgenden Text die von den SWB-APB für das Jahr 2020 festgesetzten Qualitätsziele angeführt.

| Indikatoren | Erhebungen | Ziele |
|--|---|-----------------|
| 1 – Mindestzeitaufwand bis zur Auswahl der Option „Mitarbeiter“, um eine Beschwerde einzureichen, bzw. der Zeitraum ab der korrekten Durchwahl zum Help Desk und jenem Zeitpunkt, an dem der Kunde die Auswahl hat, mit einem Mitarbeiter zu sprechen um bei diesem Beschwerde einzureichen | Mindestzeitaufwand bis zur Option „Mitarbeiter“ im IVR zum Einreichen einer Beschwerde, gemessen am halbjährlichen Durchschnittszeitaufwand | IVR nicht aktiv |
| 2 – Zeit für die Anrufentgegennahme durch eine Kontaktperson, nachdem die entsprechende Durchwahl des Kunden erfolgte, bzw. der Zeitraum ab der Auswahl der Option „Mitarbeiter“ durch den Kunden im IVR des Help Desk und jenem Zeitpunkt, zu dem der Anruf von einem Mitarbeiter entgegengenommen wird, um den gewünschten Dienst zu erbringen | a) Durchschnittliche Zeit für die Anrufentgegennahme durch eine Kontaktperson | 120 Sekunden |
| | b) Prozentsatz der eingehenden Anrufe, bei denen die Reaktionszeit weniger als 20 Sekunden beträgt | 25% |
| 3 – Prozentsatz der Reklamationen, die gelöst werden, ohne dass weitere Anrufe des Kunden im Help Desk erforderlich sind | Prozentsatz | 75% |

INTERNET FIBER 50

In Übereinstimmung mit den Bestimmungen unter Art. 8, Absatz 6, Beschluss AGCOM 244/08/CSP, und nachfolgenden Beschlüssen zum Thema Qualität des Internetzugangs an festen Standorten werden in der folgenden Tabelle die Qualitätsleistungen für das Jahr 2020 im Detail angeführt.

| Bezeichnung des Angebots | Internet Fiber 50 |
|---|--|
| Nominelle Bandbreite | DOWN: 50 Mbit/s – UP: 50 Mbit/s |
| Minimale Übertragungsrate (Bandbreitenminimum) | 0,5 Mbit/s bei DOWNLOAD und UPLOAD |
| Maximale Übertragungsrate (Bandbreitenmaximum) | Nominelle Bandbreite -10% |
| Fehlerquote bei der Datenübertragung (Download/Upload) | 1% / 1% |
| Verzögerung bei unidirektionaler Datenübertragung (maximale Verzögerung) | 50 Millisekunden |
| Paketverlustquote | 0,5% |
| Öffentliche IP-Adressen | JA |
| Private IP-Adressen | NEIN |
| Dynamisch zugewiesene IP-Adressen | JA (mit DHCP zugeteilt) |
| Statisch zugewiesene IP-Adressen | JA, auf Anfrage möglich |
| Eventuelle Verbindungseinschränkungen mit Unicast-IP-Adressen (auch mit spezifischen Subgruppen) | Keine |
| Eventuelle Verbindungseinschränkungen mit Multicast-IP-Adressen (auch mit spezifischen Subgruppen) | Multicast-Service nicht vorgesehen |
| Eventuelle Einschränkungen der Portnutzung | NEIN |
| Eventuelle weitere Einschränkungen der Internetverbindung | NEIN |
| Verfügbarkeit von QoS-Mechanismen | NEIN |
| Antivirus, Firewall | KEIN Antivirus Firewall und NAT sind auf CPE aktiv |
| Eventuelle Einschränkungen der Dienstverfügbarkeit im Tagesverlauf bzw. Betriebsuhrzeiten der einzelnen Angebote sowie Methoden zur Gewährleistung des Dienstes | NEIN |
| Technische Unterstützung | JA |
| Kontaktdaten Help Desk | TELEFON: 0474 533 566 E-MAIL: helpdesk@stadtwerke.it Öffnungszeiten: Montag – Donnerstag: 07.30–12.00 und 13.00–17.00 Uhr; Freitag: 08.00–12.00 Uhr; ausgenommen Feiertage |
| Für die Erbringung des Dienstes eingesetzte Technologie | Glasfaserkabel |
| Eventuelle Mindestvoraussetzungen des Kundennetzwerks | Standard Ethernet |
| Eignung zur Verwendung mit VoIP-Systemen anderer Anbieter | JA |
| Eignung für interaktive Online-Spiele | JA |
| Eignung für die Nutzung von Videodiensten | JA |
| Tarifprofil (Aktivierungskosten, Abokosten und Nutzungskosten) | s. Details unter www.stadtwerke.it |

INTERNET FIBER 100

In Übereinstimmung mit den Bestimmungen unter Art. 8, Absatz 6, Beschluss AGCOM 244/08/CSP, und nachfolgenden Beschlüssen zum Thema Qualität des Internetzugangs an festen Standorten werden in der folgenden Tabelle die Qualitätsleistungen für das Jahr 2020 im Detail angeführt.

| Bezeichnung des Angebots | Internet Fiber 100 |
|---|--|
| Nominelle Bandbreite | DOWN: 100 Mbit/s – UP: 100 Mbit/s |
| Minimale Übertragungsrate (Bandbreitenminimum) | 0,5 Mbit/s bei DOWNLOAD und UPLOAD |
| Maximale Übertragungsrate (Bandbreitenmaximum) | Nominelle Bandbreite -10% |
| Fehlerquote bei der Datenübertragung (Download/Upload) | 1% / 1% |
| Verzögerung bei unidirektionaler Datenübertragung (maximale Verzögerung) | 50 Millisekunden |
| Paketverlustquote | 0,5% |
| Öffentliche IP-Adressen | JA |
| Private IP-Adressen | NEIN |
| Dynamisch zugewiesene IP-Adressen | JA (mit DHCP zugeteilt) |
| Statisch zugewiesene IP-Adressen | JA, auf Anfrage möglich |
| Eventuelle Verbindungseinschränkungen mit Unicast-IP-Adressen (auch mit spezifischen Subgruppen) | Keine |
| Eventuelle Verbindungseinschränkungen mit Multicast-IP-Adressen (auch mit spezifischen Subgruppen) | Multicast-Service nicht vorgesehen |
| Eventuelle Einschränkungen der Portnutzung | NEIN |
| Eventuelle weitere Einschränkungen der Internetverbindung | NEIN |
| Verfügbarkeit von QoS-Mechanismen | NEIN |
| Antivirus, Firewall | KEIN Antivirus Firewall und NAT sind auf CPE aktiv (optional) |
| Eventuelle Einschränkungen der Dienstverfügbarkeit im Tagesverlauf bzw. Betriebsuhrzeiten der einzelnen Angebote sowie Methoden zur Gewährleistung des Dienstes | NEIN |
| Technische Unterstützung | JA |
| Kontaktdaten Help Desk | TELEFON: 0474 533 566 E-MAIL: helpdesk@stadtwerke.it Öffnungszeiten: Montag – Donnerstag: 07.30–12.00 und 13.00–17.00 Uhr; Freitag: 08.00–12.00 Uhr; ausgenommen Feiertage |
| Für die Erbringung des Dienstes eingesetzte Technologie | Glasfaserkabel |
| Eventuelle Mindestvoraussetzungen des Kundennetzwerks | Standard Ethernet |
| Eignung zur Verwendung mit VoIP-Systemen anderer Anbieter | JA |
| Eignung für interaktive Online-Spiele | JA |
| Eignung für die Nutzung von Videodiensten | JA |
| Tarifprofil (Aktivierungskosten, Abokosten und Nutzungskosten) | s. Details unter www.stadtwerke.it |

INTERNET FIBER 250

In Übereinstimmung mit den Bestimmungen unter Art. 8, Absatz 6, Beschluss AGCOM 244/08/CSP, und nachfolgenden Beschlüssen zum Thema Qualität des Internetzugangs an festen Standorten werden in der folgenden Tabelle die Qualitätsleistungen für das Jahr 2020 im Detail angeführt.

| Bezeichnung des Angebots | Internet Fiber 250 |
|---|--|
| Nominelle Bandbreite | DOWN: 250 Mbit/s – UP: 250 Mbit/s |
| Minimale Übertragungsrate (Bandbreitenminimum) | 0,5 Mbit/s bei DOWNLOAD und UPLOAD |
| Maximale Übertragungsrate (Bandbreitenmaximum) | Nominelle Bandbreite -10% |
| Fehlerquote bei der Datenübertragung (Download/Upload) | 1% / 1% |
| Verzögerung bei unidirektionaler Datenübertragung (maximale Verzögerung) | 50 Millisekunden |
| Paketverlustquote | 0,5% |
| Öffentliche IP-Adressen | JA |
| Private IP-Adressen | NEIN |
| Dynamisch zugewiesene IP-Adressen | JA (mit DHCP zugeteilt) |
| Statisch zugewiesene IP-Adressen | JA, auf Anfrage möglich |
| Eventuelle Verbindungseinschränkungen mit Unicast-IP-Adressen (auch mit spezifischen Subgruppen) | Keine |
| Eventuelle Verbindungseinschränkungen mit Multicast-IP-Adressen (auch mit spezifischen Subgruppen) | Multicast-Service nicht vorgesehen |
| Eventuelle Einschränkungen der Portnutzung | NEIN |
| Eventuelle weitere Einschränkungen der Internetverbindung | NEIN |
| Verfügbarkeit von QoS-Mechanismen | NEIN |
| Antivirus, Firewall | KEIN Antivirus Firewall und NAT sind auf CPE aktiv (optional) |
| Eventuelle Einschränkungen der Dienstverfügbarkeit im Tagesverlauf bzw. Betriebsuhrzeiten der einzelnen Angebote sowie Methoden zur Gewährleistung des Dienstes | NEIN |
| Technische Unterstützung | JA |
| Kontaktdaten Help Desk | TELEFON: 0474 533 566 E-MAIL: helpdesk@stadtwerke.it Öffnungszeiten: Montag – Donnerstag: 07.30–12.00 und 13.00–17.00 Uhr; Freitag: 08.00–12.00 Uhr; ausgenommen Feiertage |
| Für die Erbringung des Dienstes eingesetzte Technologie | Glasfaserkabel |
| Eventuelle Mindestvoraussetzungen des Kundennetzwerks | Standard Ethernet |
| Eignung zur Verwendung mit VoIP-Systemen anderer Anbieter | JA |
| Eignung für interaktive Online-Spiele | JA |
| Eignung für die Nutzung von Videodiensten | JA |
| Tarifprofil (Aktivierungskosten, Abokosten und Nutzungskosten) | s. Details unter www.stadtwerke.it |

INTERNET FIBER BUSINESS

In Übereinstimmung mit den Bestimmungen unter Art. 8, Absatz 6, Beschluss AGCOM 244/08/CSP, und nachfolgenden Beschlüssen zum Thema Qualität des Internetzugangs an festen Standorten werden in der folgenden Tabelle die Qualitätsleistungen für das Jahr 2020 im Detail angeführt.

| Bezeichnung des Angebots | Internet Fiber Business |
|---|--|
| Nominelle Bandbreite | DOWN: 100 Mbit/s – UP: 100 Mbit/s |
| Minimale Übertragungsrate (Bandbreitenminimum) | 9,5 Mbit/s bei DOWNLOAD und UPLOAD |
| Maximale Übertragungsrate (Bandbreitenmaximum) | Nominelle Bandbreite -5% |
| Fehlerquote bei der Datenübertragung (Download/Upload) | 1% / 1% |
| Verzögerung bei unidirektionaler Datenübertragung (maximale Verzögerung) | 50 Millisekunden |
| Paketverlustquote | 0,5% |
| Öffentliche IP-Adressen | JA |
| Private IP-Adressen | NEIN |
| Dynamisch zugewiesene IP-Adressen | NEIN |
| Statisch zugewiesene IP-Adressen | JA |
| Eventuelle Verbindungseinschränkungen mit Unicast-IP-Adressen (auch mit spezifischen Subgruppen) | Keine |
| Eventuelle Verbindungseinschränkungen mit Multicast-IP-Adressen (auch mit spezifischen Subgruppen) | Multicast-Service nicht vorgesehen |
| Eventuelle Einschränkungen der Portnutzung | NEIN |
| Eventuelle weitere Einschränkungen der Internetverbindung | NEIN |
| Verfügbarkeit von QoS-Mechanismen | NEIN |
| Antivirus, Firewall | NEIN |
| Eventuelle Einschränkungen der Dienstverfügbarkeit im Tagesverlauf bzw. Betriebsuhrzeiten der einzelnen Angebote sowie Methoden zur Gewährleistung des Dienstes | NEIN |
| Technische Unterstützung | JA |
| Kontaktdaten Help Desk | TELEFON: 0474 533 566 E-MAIL: helpdesk@stadtwerke.it Öffnungszeiten: Montag – Donnerstag: 07.30–12.00 und 13.00–17.00 Uhr; Freitag: 08.00–12.00 Uhr; ausgenommen Feiertage |
| Für die Erbringung des Dienstes eingesetzte Technologie | Glasfaserkabel |
| Eventuelle Mindestvoraussetzungen des Kundennetzwerks | Standard Ethernet |
| Eignung zur Verwendung mit VoIP-Systemen anderer Anbieter | JA |
| Eignung für interaktive Online-Spiele | JA |
| Eignung für die Nutzung von Videodiensten | JA |
| Tarifprofil (Aktivierungskosten, Abokosten und Nutzungskosten) | s. Details unter www.stadtwerke.it |

INTERNET FIBER CORPORATE

In Übereinstimmung mit den Bestimmungen unter Art. 8, Absatz 6, Beschluss AGCOM 244/08/CSP, und nachfolgenden Beschlüssen zum Thema Qualität des Internetzugangs an festen Standorten werden in der folgenden Tabelle die Qualitätsleistungen für das Jahr 2020 im Detail angeführt.

| Bezeichnung des Angebots | Internet Fiber Corporate |
|---|--|
| Nominelle Bandbreite | DOWN: 1000 Mbit/s – UP: 1000 Mbit/s |
| Minimale Übertragungsrate (Bandbreitenminimum) | 9,5 Mbit/s bei DOWNLOAD und UPLOAD |
| Maximale Übertragungsrate (Bandbreitenmaximum) | Nominelle Bandbreite -5% |
| Fehlerquote bei der Datenübertragung (Download/Upload) | 1% / 1% |
| Verzögerung bei unidirektionaler Datenübertragung (maximale Verzögerung) | 50 Millisekunden |
| Paketverlustquote | 0,5% |
| Öffentliche IP-Adressen | JA |
| Private IP-Adressen | NEIN |
| Dynamisch zugewiesene IP-Adressen | NEIN |
| Statisch zugewiesene IP-Adressen | JA |
| Eventuelle Verbindungseinschränkungen mit Unicast-IP-Adressen (auch mit spezifischen Subgruppen) | Keine |
| Eventuelle Verbindungseinschränkungen mit Multicast-IP-Adressen (auch mit spezifischen Subgruppen) | Multicast-Service nicht vorgesehen |
| Eventuelle Einschränkungen der Portnutzung | NEIN |
| Eventuelle weitere Einschränkungen der Internetverbindung | NEIN |
| Verfügbarkeit von QoS-Mechanismen | NEIN |
| Antivirus, Firewall | NEIN |
| Eventuelle Einschränkungen der Dienstverfügbarkeit im Tagesverlauf bzw. Betriebsuhrzeiten der einzelnen Angebote sowie Methoden zur Gewährleistung des Dienstes | NEIN |
| Technische Unterstützung | JA |
| Kontaktdaten Help Desk | TELEFON: 0474 533 566 E-MAIL: helpdesk@stadtwerke.it Öffnungszeiten: Montag – Donnerstag: 07.30–12.00 und 13.00–17.00 Uhr; Freitag: 08.00–12.00 Uhr; ausgenommen Feiertage |
| Für die Erbringung des Dienstes eingesetzte Technologie | Glasfaserkabel |
| Eventuelle Mindestvoraussetzungen des Kundennetzwerks | Standard Ethernet |
| Eignung zur Verwendung mit VoIP-Systemen anderer Anbieter | JA |
| Eignung für interaktive Online-Spiele | JA |
| Eignung für die Nutzung von Videodiensten | JA |
| Tarifprofil (Aktivierungskosten, Abokosten und Nutzungskosten) | s. Details unter www.stadtwerke.it |