

# CARTA DEI SERVIZI CARTA DEI SERVIZI Edizione 2025

Versione aggiornata alle Delibere AGCOM 307/23/CONS, 156/23/CONS, 106/25/CONS.

Documento adottato in conformità alla normativa vigente in materia di comunicazioni elettroniche, ai sensi delle direttive di trasparenza e tutela degli utenti previste da AGCOM



**Entrata in vigore:** 1° marzo 2025



**Revisione:** ottobre 2025 – *Edizione 2025*

## SOMMARIO

### **1. Premessa**

### **2. La Società**

### **3. I Servizi**

### **4. Provvisorieta'**

### **5. Parte Prima – Principi Fondamentali**

- 1.1 Uguaglianza e imparzialità
- 1.2 Continuità di servizio
- 1.3 Partecipazione al miglioramento
- 1.4 Cortesia, correttezza, trasparenza e chiarezza
- 1.5 Efficienza, efficacia e flessibilità
- 1.6 Sicurezza
- 1.7 Tutela dei dati personali
- 1.8 Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza
- 1.9 Libertà fondamentali e vita privata
- 1.10 Tutela dei minori
- 1.11 Tutela della proprietà intellettuale

### **6. Parte Seconda – Rapporti con gli Utenti e Accessibilità ai Servizi**

- 2.1 Informazione agli utenti
- 2.2 Adesione ai servizi
- 2.3 Stipula, modifica e recesso
- 2.4 Esercizio del diritto di ripensamento
- 2.5 Fatturazione e modalità di pagamento
- 2.6 Consumi e limiti di credito
- 2.7 Assistenza clienti (IVR interno)
- 2.8 Reclami e segnalazioni
- 2.9 Procedura di segnalazione guasti

### **7. Parte Terza – Standard di Qualità dei Servizi**

- 3.1 Standard generali e particolari
- 3.2 Servizi di accesso Internet (FWA, FTTH, FTTC)
- 3.3 Servizi VoIP
- 3.4 Assistenza tecnica (IVR interno con ticketing)
- 3.5 Validità della presente Carta dei Servizi

### **8. Parte Quarta – Rimborsi e Indennizzi**

- 4.1 Somme erroneamente addebitate
- 4.2 Indennizzi (ritardi, guasti, sospensioni, migrazioni)
- 4.3 Modalità di corresponsione
- 4.4 Esclusioni e restituzioni

### **9. Appendice – Indicatori di Qualità (L AGCOM)**

## 1. PREMESSA

La presente **Carta dei Servizi** è redatta da **Airnetwork Srl**, operatore di telecomunicazioni e soluzioni ICT, nel rispetto delle disposizioni impartite dall'**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM)** e delle normative nazionali vigenti in materia di tutela dei consumatori, qualità dei servizi e trasparenza contrattuale.

Essa rappresenta uno strumento di **trasparenza, garanzia e dialogo** tra Airnetwork e i propri clienti, assicurando che ogni servizio offerto rispetti criteri di qualità, correttezza e continuità operativa.

La Carta ha lo scopo di:

- illustrare i **principi fondamentali** che regolano l'attività aziendale,
- indicare gli **standard di qualità** e i tempi medi di erogazione dei servizi,
- descrivere le **procedure di assistenza, reclamo e indennizzo**,
- e garantire la **trasparenza economica** verso tutti gli utenti finali.

Airnetwork aggiorna periodicamente la presente Carta per recepire modifiche normative, evoluzioni tecnologiche o miglioramenti dei processi di servizio.

La versione in vigore è pubblicata sul sito ufficiale [www.airnetwork.it](http://www.airnetwork.it) nella sezione Trasparenza Tariffaria.

## 2. LA SOCIETA'

**Airnetwork Srl** è una società italiana con sede operativa in **Via del Mare 106 – Carlentini (SR)**, attiva nel settore delle **telecomunicazioni e soluzioni ICT**.

Opera sia come **gestore di rete proprietaria FWA** (Fixed Wireless Access) sia come **rivenditore autorizzato di servizi in fibra ottica FTTH/FTTC e VoIP** erogati tramite partner infrastrutturali nazionali.

L'azienda si distingue per:

- la **gestione diretta delle infrastrutture FWA** e l'assistenza tecnica locale,
- l'offerta di **servizi digitali integrati** (connettività, hosting, PEC, cloud, fonia IP),
- e una politica improntata a **prossimità, trasparenza e affidabilità** verso il cliente.

Tutti i servizi sono erogati nel rispetto delle normative **AGCOM, MIMIT, AGID e GDPR**, con particolare attenzione alla sicurezza dei dati e alla qualità della connettività.

## 3. I SERVIZI

Airnetwork offre ai propri clienti privati, professionisti e aziende una gamma di soluzioni integrate per la connettività e la comunicazione digitale, articolate come segue:

- **FWA – Fixed Wireless Access**: connessione a banda larga tramite rete radio proprietaria.
- **FTTH / FTTC**: servizi di connettività in fibra ottica pura o mista rame in modalità reseller su rete partner nazionale.
- **VoIP e numerazioni geografiche**: servizi voce su tecnologia IP.
- **Servizi digitali e cloud**: PEC, hosting, DNS personalizzati, backup cloud e soluzioni ICT.
- **Assistenza tecnica e supporto remoto**: tramite IVR interno, ticket e interventi on-site.

Airnetwork adotta politiche di qualità coerenti con le **delibere AGCOM n. 307/23/CONS, 519/15/CONS e 487/18/CONS**, assicurando continuità di servizio e tempi di intervento proporzionati alla tipologia di rete.

#### 4. PROVVISORIETA'

I dati e gli standard contenuti nella presente Carta riflettono le condizioni tecniche e organizzative in vigore alla data di pubblicazione.

Eventuali modifiche normative, evoluzioni tecnologiche o aggiornamenti delle infrastrutture potranno comportare revisioni parziali del documento, che verranno tempestivamente comunicate sul sito ufficiale.

Airnetwork si impegna a pubblicare ogni nuova versione della Carta almeno 30 giorni prima della sua entrata in vigore, indicando la data di revisione e l'edizione di riferimento.

#### 5. PARTE PRIMA – PRINCIPI FONDAMENTALI

##### 1.1 Uguaglianza e imparzialità

Airnetwork assicura che tutti gli utenti abbiano pari accesso ai propri servizi, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni economiche o sociali.

Ogni cliente è trattato con **imparzialità, equità e rispetto**, in conformità ai principi sanciti dalla Costituzione e dalla normativa nazionale.

##### 1.2 Continuità di servizio

I servizi di Airnetwork sono erogati con criteri di **continuità e regolarità**, salvo interruzioni dovute a manutenzioni programmate, guasti tecnici o cause di forza maggiore.

In tali casi, l'azienda si impegna a:

- informare tempestivamente i clienti attraverso i canali ufficiali,
- ridurre al minimo i tempi di disservizio,
- e garantire la piena ripresa del servizio nel più breve tempo possibile.

##### 1.3 Partecipazione al miglioramento

Airnetwork favorisce la **partecipazione attiva degli utenti** al miglioramento dei servizi, promuovendo canali diretti per segnalazioni, suggerimenti e reclami.

Le segnalazioni ricevute vengono analizzate per individuare possibili azioni correttive e miglioramenti organizzativi.

##### 1.4 Cortesia, correttezza, trasparenza e chiarezza

Tutto il personale di Airnetwork è tenuto a mantenere un comportamento **professionale, cortese e trasparente** nei rapporti con i clienti.

L'azienda garantisce che le **informazioni fornite siano complete, chiare e comprensibili**, sia in fase contrattuale che durante la gestione del servizio, assicurando un linguaggio accessibile anche ai non esperti del settore.

##### 1.5 Efficienza, efficacia e flessibilità

Airnetwork opera secondo principi di **efficienza ed efficacia**, ottimizzando risorse tecniche e umane per assicurare prestazioni di qualità e tempi di risposta rapidi.

L'azienda adotta inoltre un modello organizzativo flessibile, capace di adattarsi a innovazioni tecnologiche e richieste del mercato.

## 1.6 Sicurezza

La sicurezza delle reti e delle informazioni rappresenta una priorità aziendale. Airnetwork garantisce la protezione dei dati e delle infrastrutture da accessi non autorizzati, guasti, attacchi informatici e eventi imprevisti, adottando sistemi di controllo conformi alle direttive **AGID** e al **D.Lgs. 138/2024** in materia di cybersecurity e resilienza digitale.

## 1.7 Tutela dei dati personali

Airnetwork tratta i dati personali dei propri clienti in conformità al **Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR** e alla normativa italiana di attuazione. Il trattamento avviene per finalità connesse alla gestione contrattuale e tecnica del servizio, con misure di sicurezza adeguate a garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni.

## 1.8 Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza

L'azienda coopera con le autorità competenti nel rispetto delle disposizioni di legge, garantendo la massima collaborazione in caso di attività di prevenzione o tutela dell'ordine pubblico. Airnetwork si impegna a rispettare le prescrizioni relative alla conservazione dei dati di traffico, nei limiti consentiti dalla normativa vigente.

## 1.9 Libertà fondamentali e vita privata

Airnetwork riconosce e tutela la **libertà di comunicazione** come diritto fondamentale del cittadino, assicurando che le comunicazioni elettroniche non siano oggetto di controllo o interferenza, salvo nei casi espressamente previsti dalla legge. Le informazioni trattate non sono utilizzate per finalità diverse da quelle dichiarate.

## 1.10 Tutela dei minori

Airnetwork adotta misure volte a proteggere i minori dall'accesso a contenuti non adatti e promuove l'uso consapevole delle tecnologie digitali. I servizi di rete rispettano le linee guida AGCOM sulla sicurezza online e sul parental control.

## 1.11 Tutela della proprietà intellettuale

Tutti i contenuti, i software, i marchi e le tecnologie impiegate da Airnetwork sono protetti dalle norme vigenti sul diritto d'autore e sulla proprietà industriale. È vietato l'uso improprio, la duplicazione o la diffusione di tali materiali senza autorizzazione scritta della società.

# 6. PARTE SECONDA – RAPPORTI CON GLI UTENTI E ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

## 2.1 Informazione agli utenti

Airnetwork assicura informazioni **chiare, complete e aggiornate** su caratteristiche tecniche, condizioni economiche, standard di qualità e modalità di assistenza. La documentazione ufficiale (Carta dei Servizi, condizioni generali, privacy, trasparenza tariffaria) è disponibile su [www.airnetwork.it](https://www.airnetwork.it) e, su richiesta, fornita in forma digitale.

## 2.2 Adesione ai servizi

L'adesione avviene tramite modulo d'ordine o canali digitali certificati. L'attivazione è subordinata a:

- verifica tecnica di copertura e fattibilità,
- corretta identificazione del cliente,
- accettazione delle condizioni contrattuali e di trattamento dati.

## 2.3 Stipula, modifica e recesso

Il contratto decorre dalla conferma di attivazione. Eventuali modifiche unilaterali saranno comunicate con **preavviso minimo di 30 giorni**, con diritto di recesso senza costi entro il medesimo termine.

Il recesso ordinario è sempre possibile con preavviso di **30 giorni**; eventuali recuperi economici seguono i criteri **pro-rata** indicati nella sezione 4.6.

## 2.4 Esercizio del diritto di ripensamento

Per i contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, il cliente **consumatore** può recedere **entro 14 giorni** dalla conclusione del contratto, senza costi, con comunicazione scritta (e-mail o PEC). Eventuali somme anticipate saranno rimborsate entro i termini di legge.

## 2.5 Fatturazione e modalità di pagamento

Fatturazione **bimestrale anticipata** (salvo diversa pattuizione). Metodi: **SEPA SDD/RID**, bonifico, carte abilitate.

- **Spese di incasso SEPA:** € 2,00 (IVA incl.).
- **Morosità:** in caso di ritardo di pagamento, si applicano **gli interessi di legge civili**.  
Per i **clienti business** (professionisti, aziende, enti) si applicano invece **gli interessi di mora ai sensi del D.Lgs. 231/2002**.
- **Sospensione per morosità:** decorre dopo il secondo sollecito; **la fatturazione non si interrompe** finché il contratto resta attivo.
- **Riattivazione:** € 12,20 (IVA incl.).

## 2.6 Consumi e limiti di credito

Per offerte con **traffico/servizi a consumo**, possono essere previsti limiti di spesa o blocchi cautelativi. Il cliente può richiedere attivazione/disattivazione dei blocchi e ricevere alert in caso di superamento soglie.

## 2.7 Assistenza clienti (IVR interno e ticketing)

Assistenza gestita **direttamente dal personale Airnetwork** tramite **IVR interno** e sistema di **ticket**.

Canali ufficiali:

- **Telefono (Servizio Clienti):** +39 095 2938180
- **E-mail generica:** [info@airnetwork.it](mailto:info@airnetwork.it)
- **E-mail amministrativa:** [amministrazione@airnetwork.it](mailto:amministrazione@airnetwork.it)
- **PEC:** [airnetwork@pointpec.it](mailto:airnetwork@pointpec.it)
- **Portale ticket:** [www.airnetwork.it](http://www.airnetwork.it) (area clienti)

Orari: **lun-ven 09:00-13:00 / 15:30-19:00** (festivi esclusi).

Le richieste sono tracciate e riscontrate secondo i tempi previsti in Carta.

## 2.8 Reclami e segnalazioni

Il reclamo può essere inoltrato via ticket, e-mail o PEC, indicando dati anagrafici/contrattuali e descrizione del disservizio. Airnetwork fornisce **riscontro motivato entro 45 giorni** (Del. AGCOM 519/15/CONS). In caso di mancato accordo, il cliente può avviare procedura **ConciliaWeb (Corecom/AGCOM)**.

## 2.9 Procedura di segnalazione guasti

Le segnalazioni sono registrate con **numero di ticket**.

- **Presa in carico:** entro **4 ore lavorative**.
- **Classificazione:** rete proprietaria FWA / servizi in **modalità reseller**.
- **Intervento:** secondo gli **standard tecnici** indicati in Parte Terza e Parte Quinta.  
Il cliente collabora garantendo accesso ai locali e presenza durante l'intervento tecnico, ove richiesto.

# 7. PARTE TERZA – STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

## 3.1 Standard generali e particolari

Airnetwork si impegna a garantire che tutti i servizi erogati siano gestiti con criteri di **qualità, efficacia e trasparenza**, conformemente alle disposizioni dell'Autorità e alle migliori pratiche del settore. A tal fine, l'azienda definisce obiettivi interni di qualità per ciascuna tipologia di servizio — accesso a Internet, fonia IP, assistenza tecnica — e ne pubblica i risultati in forma aggregata sul sito ufficiale nella sezione "Qualità dei Servizi". Le misurazioni sono effettuate secondo metodologie coerenti con gli indicatori regolamentari di AGCOM.

## 3.2 Servizi di accesso a Internet da postazione fissa (FWA, FTTH, FTTC)

Per i servizi di accesso dati da postazione fissa, anche in tecnologia FWA, Airnetwork garantisce i seguenti standard indicativi:

- Tempo medio di attivazione entro quanto previsto al punto 5.3 della presente Carta.
- Tempo massimo contrattuale di attivazione, come indicato al punto 5.3.
- Tasso di malfunzionamento non superiore agli standard interni e comunque compatibile con limiti indicati da AGCOM.
- Tempo medio di riparazione guasti entro quanto previsto al punto 5.4.
- Velocità nominale e minima garantita pubblicate nei materiali informativi e nel sito aziendale, e conformi al profilo tecnico attivato.

Ai sensi della Delibera 156/23/CONS, l'operatore pubblicherà nella pagina "Trasparenza tecnica" del sito i risultati dell'anno precedente e gli obiettivi fissati per l'anno corrente.

## 3.3 Servizi VoIP

Per i servizi voce su protocollo IP (VoIP), Airnetwork adotta standard coerenti con quelli dei servizi voce fissi tradizionali, integrando:

- Tempo di fornitura (attivazione) entro i termini indicati al punto 5.3 per la voce.
- Tasso di malfunzionamento della linea attiva per la fonia non superiore a soglie interne e comunque coerente con regolamentazione vigente.
- Tempo di riparazione guasti per la fonia IP entro i termini indicati al punto 5.4.
- Accuratezza della fatturazione e tasso di contestazioni come previsto dalla normativa



### 3.4 Assistenza tecnica (IVR interno e ticketing)

L'assistenza tecnica e il supporto ai clienti sono gestiti direttamente dal personale di Airnetwork tramite sistema **IVR interno** e piattaforma di **ticket online**, senza outsourcing verso call center esterni.

Gli standard di risposta sono i seguenti:

- Presa in carico del ticket entro **4 ore lavorative** dal ricevimento della segnalazione.
- Risposta tecnica qualificata entro il tempo indicato nei materiali contrattuali e nella presente Carta.
- Le modalità di contatto (telefono, e-mail, PEC, ticket) sono pubblicate nella sezione 2.7 della Carta. Questo modello operativo garantisce tracciabilità, rapidità e responsabilità diretta, e semplifica la rilevazione degli indicatori di qualità interni.

### 3.5 Validità della presente Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi sarà valida fino alla data di revisione indicata in copertina (ottobre 2025 – Edizione 2025). Airnetwork si riserva la facoltà di apportare modifiche all'intero documento o a singole sezioni in caso di evoluzione normativa, tecnologica o di mercato.

Ogni nuova versione sarà pubblicata con data di entrata in vigore e resa disponibile sul sito ufficiale [www.airnetwork.it](http://www.airnetwork.it) nella sezione "Trasparenza Tariffaria".

## 8. PARTE QUARTA – RIMBORSI E INDENNIZZI

### 4.1 Somme erroneamente addebitate

In caso di **importi addebitati per errore** o non dovuti, Airnetwork provvede alla restituzione dell'importo entro **60 giorni** dalla verifica dell'anomalia o al **primo ciclo di fatturazione utile**, secondo quanto previsto dall'art. 10 della Delibera AGCOM n. 519/15/CONS.

La restituzione può avvenire tramite:

- accredito in fattura successiva,
- o bonifico sul conto indicato dal cliente.

Il cliente può segnalare eventuali addebiti non dovuti mediante PEC o ticket, allegando documentazione di supporto.

### 4.2 Indennizzi (ritardi, guasti, sospensioni, migrazioni)

Airnetwork riconosce ai clienti **indennizzi economici proporzionati** alla durata e alla gravità del disservizio, in conformità alla **Delibera AGCOM n. 347/18/CONS** e successive modifiche.

Gli importi sono calcolati in misura proporzionale al canone mensile del servizio, per garantire equità tra le diverse fasce di offerta e sostenibilità operativa.

### Criterio generale di calcolo

$$\text{Indennizzo giornaliero} = \frac{\text{Canone mensile}}{30} \text{ (con minimo € 1,00/giorno)}$$

L'indennizzo complessivo è calcolato in base ai giorni di disservizio effettivo, fino a un massimo di 30 giorni consecutivi, salvo diversa disposizione dell'Autorità.



## Tipologie di indennizzo

Evento	Criterio di calcolo	Note operative
Ritardo nell'attivazione del servizio	Canone/30 (min. € 1,00/giorno)	Applicato solo se il ritardo è imputabile direttamente a Airnetwork. Non dovuto per servizi in modalità reseller o con attivazione gratuita.
Malfunzionamento del servizio (guasto non risolto nei tempi)	Canone/30 (min. € 1,00/giorno)	Decorrenza dal secondo giorno di disservizio effettivo.
Errata sospensione o cessazione amministrativa	Canone/15 (min. € 2,00/giorno)	Applicato in caso di sospensione o cessazione non giustificata.
Ritardo nella portabilità o migrazione del numero	Canone/30 (min. € 1,00/giorno)	Applicato solo se il ritardo è imputabile ad Airnetwork.

### Ritardo di attivazione – Casi particolari

Airnetwork rispetta i tempi di attivazione indicati nella Parte Quinta. Qualora il ritardo derivi da **operatori infrastrutturali terzi** (es. Fastweb Wholesale, Open Fiber) o da cause **non imputabili direttamente all'azienda**, l'indennizzo **non è dovuto**, come previsto dall'art. 3, comma 5, della **Delibera AGCOM n. 347/18/CONS**.

Nel caso in cui il cliente **non abbia sostenuto alcun costo di attivazione** (es. attivazione gratuita o in promozione), non è previsto alcun rimborso economico, in quanto Airnetwork sostiene integralmente i costi tecnici di attivazione, mediamente superiori a € 100 per linea in modalità reseller.

### Casi di esclusione

L'indennizzo non è dovuto nei seguenti casi:

- eventi di **forza maggiore** (calamità, blackout elettrici, vandalismi, scioperi generali);
- guasti causati da impianti o apparati del cliente;
- interventi tecnici non autorizzati o modifiche interne non comunicate;
- impossibilità di accesso ai locali del cliente o sua assenza durante l'intervento;
- ritardi dovuti a infrastrutture di rete di operatori terzi.

### Nota di trasparenza

"Gli indennizzi sono calcolati in misura proporzionale al canone mensile del servizio, con un valore minimo garantito di € 1,00/giorno. Tale criterio garantisce equità e proporzionalità tra le diverse offerte, in conformità alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS.

In caso di servizi in modalità reseller o con attivazione gratuita, Airnetwork non riconosce indennizzi economici diretti, riservandosi di rivalersi sull'operatore infrastrutturale responsabile."

#### 4.3 Modalità di corresponsione

Gli indennizzi spettanti vengono **accreditati automaticamente in fattura** o compensati nella prima bolletta utile, entro **60 giorni** dalla definizione della pratica o della conclusione del reclamo.

Qualora il contratto sia cessato, l'importo viene **rimborsato mediante bonifico** o con altra modalità concordata con il cliente.

Airnetwork fornisce sempre **riscontro scritto e motivato** all'utente sull'esito della richiesta e sull'importo riconosciuto.

---

#### 4.4 Esclusioni e restituzioni

In caso di **cessazione/recesso anticipato**, Airnetwork provvede alla restituzione al cliente di:

- eventuali **crediti residui**,
- **depositi cauzionali o anticipi conversazioni**,
- e importi per servizi non fruiti, proporzionati ai mesi residui del contratto.

La restituzione è effettuata entro **60 giorni dalla chiusura del contratto**, tramite accredito o bonifico.

Non sono dovuti indennizzi o rimborsi per importi già compensati in promozioni, bonus o sconti una tantum.

## 9. APPENDICE – INDICATORE DI QUALITA' (AGCOM)

Airnetwork effettua il monitoraggio della qualità dei propri servizi mediante sistemi interni di controllo e registrazione automatica, in linea con le prescrizioni AGCOM per gli operatori di comunicazioni elettroniche.

Le rilevazioni sono basate su dati oggettivi e tracciabili, provenienti da:

- registri di attivazione e chiusura ordini, per la misurazione dei tempi di fornitura del servizio (QD.1);
- sistema di ticketing tecnico, per la rilevazione dei guasti e la misurazione dei tempi medi e massimi di riparazione (QD.3);
- registro delle segnalazioni clienti, per il calcolo dei tempi medi di risposta e di presa in carico (QD.5, QC.1);
- log di rete e statistiche d'apparato, per la rilevazione dei malfunzionamenti (QD.2);
- database di fatturazione e reclami, per la valutazione dell'accuratezza contabile e della risoluzione dei reclami (QD.6-QD.8).

Le misure vengono aggiornate su base semestrale e i risultati aggregati sono pubblicati annualmente sul sito ufficiale nella sezione "Trasparenza e Qualità dei Servizi", in adempimento alla Delibera AGCOM n. 307/23/CONS – Allegato A, art. 6.

Tutti i dati raccolti vengono trattati in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e alle misure minime di sicurezza definite da AGID per la protezione delle infrastrutture ICT.

Indicatore AGCOM	Descrizione / Ambito	Valore medio atteso (Target)	Valore massimo contrattuale (Limite)	Note operative
<b>QD.1</b>	Tempo di fornitura del servizio di accesso (attivazione)	25 gg (FWA) 30 gg (FTTH-FTTC)	45 gg (FWA) / 60 gg (FTTH-FTTC)	Decorrenza dalla conferma d'ordine valida.
<b>QD.2</b>	Tasso di malfunzionamento per linea	≤ 1,5 % annuo	≤ 3 % annuo	Include solo guasti imputabili ad Airnetwork.
<b>QD.3</b>	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48 h (FWA) 72 h (FTTH-FTTC)	72 h (FWA) 120 h (FTTH-FTTC)	Escluse cause esterne o rete reseller.
<b>QD.4</b>	Appuntamenti tecnici rispettati	≥ 95 %	≥ 90 %	Calcolato su interventi programmati.
<b>QD.5</b>	Tempo di risposta ai servizi di assistenza (IVR + ticket)	Entro 60s su IVR / presa in carico ticket entro 4 h lavorative	—	Assistenza gestita direttamente da personale interno.
<b>QD.6</b>	Tempo di risposta ai reclami scritti	Entro 30 gg	45 gg max	In conformità alla Delibera 519/15/CONS.
<b>QD.7</b>	Accuratezza in fatturazione	≥ 99,5 % fatture corrette	—	Controlli automatici e doppia verifica contabile.
<b>QD.8</b>	Percentuale di reclami risolti senza escalation	≥ 90 %	—	Misurata annualmente.
<b>QC.1</b>	Tempo di risposta servizi voce / assistenza tecnica	≤ 60 s (tempo medio)	—	Misurato su chiamate IVR interne.
<b>QC.2</b>	Percentuale chiamate abbandonate	≤ 10 %	—	Esclusi orari di chiusura uffici.

### Legenda

• "QD" = indicatori di qualità dei servizi di accesso a Internet e fonia (Delibera AGCOM 131/06/CSP).

• "QC" = indicatori di qualità dei contatti e dell'assistenza clienti (Delibera AGCOM 79/09/CSP).

Gli indicatori sopra riportati sono aggiornati e monitorati annualmente in conformità alle delibere AGCOM vigenti e costituiscono parte integrante della Carta dei Servizi Airnetwork – Edizione 2025.

## 10. Informazioni ai sensi dell'Allegato 9 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche

### 10.1 Accesso ai servizi di emergenza

Il servizio VoIP, erogato in modalità reseller tramite operatore infrastrutturale, consente l'accesso ai numeri di emergenza (112, 113, 115, 118). La localizzazione del chiamante è garantita in base all'indirizzo di installazione dichiarato dal cliente in fase di attivazione. In caso di interruzione dell'alimentazione elettrica o della connessione Internet, il servizio VoIP non è disponibile.

### 10.2 Servizi per utenti con disabilità

Airnetwork si impegna a fornire assistenza e documentazione in formati accessibili su richiesta. Per esigenze specifiche legate a disabilità, i clienti possono contattare il Servizio Clienti al numero 095 2938180 o via e-mail a [info@airnetwork.it](mailto:info@airnetwork.it) per richiedere supporto dedicato.

### 10.3 Prescrizione delle fatture

Il termine di prescrizione delle fatture relative ai servizi di comunicazione elettronica è di 24 mesi dalla data di emissione, ai sensi dell'art. 1, comma 318, della Legge 27 dicembre 2017, n. 205.

© 2025 Airnetwork Srl – Tutti i diritti riservati