

Carta dei Servizi

1. PREMESSA

1.1 LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di Telecom srl, reseller di servizi telefonici forniti da altri operatori abilitati, descrive i parametri di qualità dei servizi offerti al pubblico illustrando i principi adottati nell'erogazione dei servizi, i mezzi e le procedure di informazione, gli strumenti a disposizione della clientela per la partecipazione ed i reclami, ferme restando le disposizioni contenute nelle Condizioni generali di contratto e nel Contratto di abbonamento.

La Carta dei Servizi Telecom Srl è stata redatta nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed in conformità con quanto previsto dalle Delibere nn. 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP dell'AGCOM. Le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano il rapporto con il cliente si uniformano ai principi ed ai criteri della Carta.

La Carta dei Servizi Telecom Srl vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri clienti ma anche gli impegni che Telecom Srl assume nei loro confronti.

La Carta dei Servizi è strutturata in tre parti:

- la prima parte definisce i principi fondamentali che ispirano l'erogazione dei servizi offerti;
- la seconda parte definisce i parametri di qualità dei servizi offerti;
- la terza parte indica le caratteristiche del rapporto contrattuale e gli strumenti a disposizione dei clienti per la tutela dei loro diritti.

La Carta dei Servizi è disponibile sul sito www.telecomsrl.it La Carta dei Servizi verrà periodicamente aggiornata qualora la normativa in materia dovesse subire modifiche anche di carattere regolamentare nonché nei casi di mutamenti delle soluzioni tecnologiche, organizzative e/o procedurali.

Ai sensi della normativa vigente saranno pubblicati periodicamente sul sito web sopraindicato i risultati raggiunti da Telecom srl in relazione agli indicatori di qualità dei propri servizi.

1.2 LA SOCIETÀ

Telecom srl con sede legale in Firenze, via Bibbiena n. 40, rivenditore di servizi di telecomunicazioni a banda larga, offre alla clientela business servizi integrati di telefonia vocale fissa in modalità CPS o CS, servizi di rete intelligente, accesso veloce a Internet,

Carta dei Servizi

trasmissione dati e tecnologia VOIP. Telecom srl è in possesso delle autorizzazioni generali necessarie all'erogazione di tali prestazioni.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Telecom Srl fornisce il servizio di telecomunicazioni al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei clienti, prescindendo da differenze riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Telecom Srl ispira i propri comportamenti nei confronti dei clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei clienti a parità di condizioni e di servizio prestato.

2.2. Continuità

Telecom Srl si impegna a fornire i servizi di telecomunicazioni in modo regolare, continuativo e senza interruzione - subordinatamente alla regolare continuità dei pagamenti da parte della Clientela - salvo le ipotesi di guasti nella rete degli operatori abilitati, i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e i casi di forza maggiore. In tutte le ipotesi di irregolare funzionamento e/o interruzione del servizio, Telecom Srl si impegna a porre in essere le misure necessarie al fine di ridurre la durata dell'interruzione così da minimizzare eventuali possibili disagi per il cliente. Telecom srl si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati i clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio con indicazione della presumibile durata dell'interruzione e del punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli: in caso di intervento presso la sede del cliente, Telecom srl, direttamente o tramite propri incaricati, concorda con il cliente la data e l'orario di massima dell'intervento, facendo altresì in modo che il tecnico incaricato – munito di apposito tesserino di riconoscimento – sia facilmente identificabile da parte del cliente.

2.3. Partecipazione

Il cliente ha il diritto di richiedere a Telecom Srl le informazioni che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dal D.lgs. 196/2003 (Codice della Privacy), di avanzare proposte, suggerimenti al fine di migliorare il rapporto con i propri clienti e la qualità dei servizi forniti. Telecom Srl valuterà tempestivamente e con attenzione ogni istanza avanzata dal cliente.

2.4. Cortesia e trasparenza

Cortesia e trasparenza sono i principi cui si ispira Telecom Srl nella gestione dei rapporti con i

Carta dei Servizi

propri clienti per garantire la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda. I dipendenti di Telecom srl sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche con il cliente.

2.5. Efficienza ed efficacia

Telecom Srl fornisce il servizio di telecomunicazioni secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche ed organizzative più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

2.6. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

Telecom Srl si impegna ad informare gli utenti circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

3. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Telecom srl considera la qualità uno degli obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Telecom srl adotta, per i servizi di fonia e di accesso ad Internet, gli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, Telecom srl definisce ed aggiorna i propri obiettivi di qualità in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e dei risultati delle verifiche periodiche. Telecom srl, in adempimento a quanto prescritto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pubblica sul proprio sito i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità (sono esclusi i ritardi non dipendenti dalla volontà di Telecom srl ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di sua competenza). Lo SLA (Service Level Agreement) di ciascun servizio corrisponde convenzionalmente all'obiettivo di qualità corrispondente al "percentile 99" per i tempi di fornitura del collegamento iniziale ed al "percentile 95" per i tempi di riparazione dei malfunzionamenti. Di seguito si riportano gli indicatori di qualità per il servizio di accesso ad Internet da postazione fissa e per il servizio di telefonia vocale.

3.1) Indicatori di qualità per il servizio di accesso ad Internet (allegati 1-5 Delibera AGCOM 131/06/CSP; allegati 1-6 Delibera AGCOM 244/08/CSP)

1) Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet (tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio)

Carta dei Servizi

2) Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet (Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda attive rilevate nel medesimo)

3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad Internet (tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione)

4) Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza ai clienti (intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto)

5) Addebiti Contestati per servizi di accesso ad Internet (rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo)

6) Velocità di trasmissione dei dati (velocità di trasmissione di dati, misurata tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito remoto in cui è posizionato un *client* e un *server*, separatamente per il *downloading* e per l'*uploading*.)

7) Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione).

8) Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING) allo scopo di fornire informazioni riguardo al tempo necessario per trasmettere dati (di piccole dimensioni) verso la destinazione. Qualora il valore dell'indicatore sia basso, si può desumere che la rete è in grado di rispondere rapidamente alle richieste di trasmissione dell'utente. Il valore basso dell'indicatore è particolarmente significativo per le applicazioni che richiedono un basso ritardo di trasmissione, quali le comunicazioni vocali e video in tempo reale.

10) Tasso di perdita dei pacchetti (Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati allo scopo di fornire informazioni riguardo alla probabilità che i dati siano trasmessi con successo)

11) Caratteristiche delle prestazioni fornite con ciascuna offerta di base con particolare riferimento alle voci sottoelencate:

| | |
|--|--|
| Prestazioni fornite con l'offerta di base | |
| Denominazione dell'offerta | |
| Banda nominale | |

Carta dei Servizi

| |
|---|
| Indirizzi IP pubblici |
| Indirizzi IP privati |
| Indirizzi IP assegnati staticamente |
| Indirizzi IP assegnati dinamicamente |
| Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi) |
| Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi) |
| Eventuali limitazioni nell'uso delle porte |
| Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet |
| Disponibilità di meccanismi di QoS |
| Antivirus, firewall |
| Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo |
| Assistenza tecnica |
| Numeri e indirizzi di assistenza |
| Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS, Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, Wireless, quali 2G/3G, WiFi, satellitare) |
| Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente |
| Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori |
| Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line |
| Idoneità a ricevere servizi Video |
| Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio) |

3.2) Indicatori di qualità per il servizio di telefonia vocale fissa (di cui alla Delibera n. 254/04/CSP dell'AGCOM)

1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio).

Carta dei Servizi

2) Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive rilevate nel medesimo periodo).

3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione)

4) Tempi di risposta dei servizi tramite operatore (intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

5) Fatture Contestate (rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo)

6) Accuratezza della fatturazione (rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo)

7) Tempo di fornitura della Carrier Pre-selection (tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso).

8) Informazioni relative alla tipologia di utenza servita ed alle prestazioni di base offerte agli utenti finali con il servizio.

4.: CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E STRUMENTI DI TUTELA DEL CLIENTE

4.1 Informazione ai clienti

Telecom Srl assicura ai propri clienti la piena informazione circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare comunica ai propri clienti, con i mezzi più idonei, le condizioni economiche e tecniche della prestazione dei servizi, informandoli tempestivamente di ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione dei servizi.

Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra Telecom Srl ed il cliente sono adeguatamente divulgate.

Carta dei Servizi

Telecom Srl assicura ai propri clienti una continua informazione in relazione ai servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il cliente, attraverso i seguenti strumenti:

- Servizio clienti attivo nei giorni lavorativi;
- Inserti e materiale informativo inviato direttamente al cliente;
- Servizi informativi su Internet;
- E-mail.

4.2. Elenco telefonico

Telecom Srl nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere AGCOM n. 36/02/CPS (“regole e modalità organizzative per la realizzazione e l’offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale”) e n. 180/02/CPS (“regole e modalità organizzative per la realizzazione e l’offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative”) informerà i propri clienti delle facoltà previste dalla citata normativa.

In particolare i clienti Telecom srl potranno decidere se e quali dati inserire nell’elenco generale di tutti gli operatori, nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, una volta che saranno operativi gli accordi con gli altri operatori e autorizzare o meno l’utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva.

4.3. Disabilitazione chiamate

Telecom Srl consente ai propri clienti di bloccare tutte le tipologie di chiamata in uscita in modo selettivo. Il servizio è gratuito per le numerazioni 166, 144, 709, 899.

4.4. Fatturazione, Pagamento e Morosità

Il Cliente pagherà a Telecom gli importi dovuti a titolo di corrispettivo per il Servizio fornito come specificati nel Contratto di Abbonamento e con le modalità in esso previste.

Le fatture saranno emesse da Telecom con cadenza mensile ed inviate ai propri clienti con adeguato anticipo (almeno 20 giorni prima) rispetto alla data di scadenza del pagamento salvo il caso di disguidi causati da terzi. Il pagamento dovrà essere effettuato entro il termine indicato in fattura. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l’IVA e le eventuali tasse ed imposte dovute. Il pagamento delle fatture emesse da Telecom dovrà essere effettuato per l’intero importo.

In caso di pagamento oltre la scadenza indicata in fattura sarà addebitata al Cliente, senza necessità di intimazione o messa in mora, una indennità di mora corrispondente agli interessi

Carta dei Servizi

sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 2 (due) punti. L'ammontare dell'indennità di mora applicata sarà dettagliato da Telecom nelle successive fatture.

4.5. Documentazione traffico

Telecom srl fornisce il dettaglio del traffico effettuato dal Cliente inviandolo per posta elettronica all'indirizzo email indicato dallo stesso.

4.6. Reclami relativi agli importi fatturati

I reclami in merito agli importi fatturati devono essere comunicati a mezzo raccomandata a/r 15 giorni prima della data di scadenza della fattura. Telecom Srl esamina il reclamo e fornisce risposta al cliente entro i 30 (trenta) giorni successivi al ricevimento del reclamo.

Nel caso in cui il reclamo riguarda fatti di particolare complessità, che non consentono una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Telecom Srl, entro detto termine, informa il cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

L'invio del reclamo non sospende l'obbligo di pagamento delle somme fatturate e non contestate.

Qualora il reclamo risulti fondato verrà emessa nota di credito e l'eventuale rimborso dovuto al cliente verrà liquidato e/o compensato con accredito sulla prima fattura utile.

Qualora il reclamo dovesse risultare infondato il cliente è tenuto al pagamento delle somme eventualmente non ancora versate entro il termine indicato nella comunicazione di rigetto del reclamo.

4.7. Reclami per irregolare funzionamento del servizio

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono al servizio clienti oppure via mail all'indirizzo servizi.voce-dati@telecomsrl.it

Telecom Srl si impegna a mettere in atto tutte le azioni che possano essere utili al ripristino del servizio entro le 48 ore lavorative successive alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque Telecom Srl comunicherà al cliente, entro il termine anzidetto, la possibile tempistica di intervento.

4.8. Indennizzi

Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi massimi di attivazione del servizio e/o di riparazione dei guasti segnalati, il cliente può richiedere a Telecom srl un indennizzo pari ad un trentesimo del valore del canone mensile inerente al servizio erogato per ogni

Carta dei Servizi

giorno di ritardo, e comunque non superiore ad un totale di 15 giorni per tutte le tipologie di contratto.

L'indennizzo esclude la risarcibilità del maggior danno.

Telecom Srl corrisponderà gli indennizzi riconosciuti tramite riaccredito nella successiva fattura utile, ovvero, se necessario, provvederà in tempi ragionevoli alla liquidazione tramite assegno/ bonifico bancario.

Telecom non riconoscerà alcun indennizzo nei casi in cui gli impedimenti realizzativi siano imputabili al cliente stesso e/o ad operatori terzi

4.9. Contenzioso tra utenti e operatori

In caso di controversia tra Telecom ed il Cliente si applicherà la normativa prevista per la procedura di conciliazione delle controversie stesse stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. In particolare non potrà proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione e, comunque, non prima di 30 (trenta) giorni dalla proposizione della relativa istanza alla suddetta Autorità.

4.10. Servizio di Assistenza Clienti

Telecom Srl garantisce un servizio di assistenza telefonica nei giorni lavorativi, negli orari 8,30 - 12,30 e 14,30 - 19,30 al quale il cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi.

Il servizio di assistenza clienti è disponibile al numero verde 800 92 82 30

Il servizio di assistenza clienti è reperibile anche in forma telematica tramite e-mail da indirizzarsi a servizi.voce-dati@telecomsrl.it o tramite fax: 055/7322381

Per i non udenti il servizio di assistenza clienti è reperibile attraverso SMS al numero 329/8116350, attraverso mail all'indirizzo servizi.voce-dati@telecomsrl.it o tramite fax al numero 055/7322381.

Qualora il cliente ritenga che Telecom Srl non abbia rispettato gli impegni assunti nella carta dei servizi e nel contratto, potrà inoltrare un reclamo in forma scritta da inviarsi tramite raccomandata a/r al seguente indirizzo:

Telecom Srl

Servizio assistenza clienti

Via Bibbiena n. 40

50142 Firenze

Telecom Srl si impegna a fornire al cliente un riscontro entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.