

CARTA DEI SERVIZI di UMBRIANET ver. 01-2011

La carta dei servizi di UMBRIANET nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla Delibera n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249", nonché dalla Delibera n. 131/06/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249", adotta la presente "Carta dei Servizi".

La *Carta dei Servizi* costituisce base di riferimento nei rapporti fra UMBRIANET e le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi i "consumatori", che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico, di seguito indicati come "utenti", indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che UMBRIANET si impegna a garantire, permettendo agli *utenti* di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito (www.retewifi.it, www.umbria.net e www.hostdeck.com)

Il servizio clienti UMBRIANET, raggiungibile al numero 800.24.29.29 con chiamata gratuita, è disponibile a fornire informazioni sulla Carta dei Servizi.

1. PRINCIPI

1.1 Uguaglianza ed imparzialità

UMBRIANET fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, garantendo eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantendo la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

1.2 Continuità

UMBRIANET si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni e nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

1.3 Partecipazione

UMBRIANET mette a disposizione il proprio personale per raccogliere le esigenze del singolo cliente per creare quanto più possibile il servizio sulle necessità del cliente.

1.4 Cortesia e Disponibilità

UMBRIANET assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo *utente*, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate.

1.5 Efficacia ed efficienza

UMBRIANET persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando tutte le soluzioni a disposizione.

1.6 Trasparenza e Chiarezza

UMBRIANET si impegna a rendere facilmente accessibili e comprensibili tutte le informazioni, tecniche, economiche e generali, sui servizi offerti

1.7 TUTELA DEI DATI PERSONALI

UMBRIANET garantisce all'*utente* la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce all'*utente* la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento dei dati. A questo proposito l'*utente* potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

2 PARAMETRI DI QUALITA'

UMBRIANET svolge un' automatica rilevazione e verifica di questi parametri.

UMBRIANET si impegna a pubblicare annualmente gli indicatori di qualità dei servizi forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

UMBRIANET si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, "Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni" All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti.

I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da UMBRIANET ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli *utenti*. UMBRIANET si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli *utenti* qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad es., ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, ecc.). Per l'anno in corso UMBRIANET ha individuato i seguenti standard di qualità:

1. Continuità del servizio;
2. Tasso di efficacia della rete;
3. Tempi di attivazione dei servizi;
4. Tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
5. Tasso di malfunzionamento;
6. Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
7. Addebiti contestati;

2.1 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il servizio di accesso a Internet da postazione fissa è attivo, nel 95% dei casi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza ed alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore.

2.2 TASSO DI EFFICACIA DELLA RETE

UMBRIANET, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- a. Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione - latenza inferiore ai 50 ms round trip (99%);
- b. Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - (packet loss) inferiore al 2%;

Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di UMBRIANET (NOC di Perugia NOC di Foligno).

2.3 Tempo di attivazione del servizio/collegamento iniziale

L'attivazione del collegamento iniziale avverrà in un tempo massimo di 15 giorni per servizi a larga banda wireless e di 25 giorni per servizi a larga banda xDSL, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi concordati con il Cliente, ed in caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 1€ per le offerte business e 0,50€ per le offerte residenziali, per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 30€ per le offerte business e 15€ per le offerte residenziali

2.4 TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

La riparazione dei malfunzionamenti del servizio imputabili ad UMBRIANET e segnalati al nostro Servizio Clienti (in forma telefonica o scritta) avverrà entro il 4° giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati. In caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 1€ per le offerte business e 0,50€ per le offerte residenziali per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 30€ per le offerte business e 15€ per le offerte residenziali

2.5 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra 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, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 5%.

2.6 TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA

UMBRIANET mette a disposizione un operatore umano che risponde direttamente alle chiamate. E un servizio di ticket via web dove poter tenere traccia ed essere aggiornati sulla soluzione del proprio problema.

2.7 ADDEBITI CONTESTATI

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 2%.

2.8 VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

Tutti gli *standard* di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività, del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

3. TUTELA DEL CLIENTE

3.1 Rapporto tra UMBRIANET e i Clienti

UMBRIANET fornisce un servizio telefonico di assistenza 0742321222 attivo dalle ore 9.30 alle 13.00 e dalle 15 alle 18, al quale il Cliente può segnalare disservizi, richiedere informazioni relative ai servizi forniti da UMBRIANET ed agli addebiti relativi all'ultimo Conto UMBRIANET, avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio.

UMBRIANET mette anche a disposizione un indirizzo email supporto@hostdeck.com e via web su www.hostdeck.com dove poter segnalare i guasti 24h su 24h.

UMBRIANET assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità.

Le informazioni di carattere generale sono comunque presenti nelle Condizioni Generali di Contratto e sui siti istituzionali www.hostdeck.com e www.retewifi.it

3.2 Procedure di reclamo

UMBRIANET si impegna a fornire un servizio che soddisfi ogni sua esigenza, ma qualora il Cliente si ritenga insoddisfatto ha la facoltà di contattare UMBRIANET e segnalare le problematiche sopravvenute. Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi, delle Condizioni Generali di Contratto o relativi alla fatturazione, presso: UMBRIANET via la Louviere 2/4 06034 Foligno PG mediante raccomandata A.R. Per quanto riguarda i reclami relativi alla fatturazione il termine è di trenta giorni dal ricevimento della stessa.

L'inoltro del reclamo potrà altresì avvenire mediante telegramma, posta elettronica o facsimile, sempre che venga confermato tramite raccomandata A.R. a UMBRIANET srl via La Louviere 2/4 06034 Foligno PG. UMBRIANET, fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 60 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nei casi di particolare complessità, entro il predetto termine, UMBRIANET informerà il Cliente dello stato di avanzamento della pratica e comunicherà i tempi necessari per la risposta.

Si informa che le eventuali controversie che dovessero insorgere con UMBRIANET, possono essere risolte applicando la procedura prevista dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n 182/02/CONS.