



*Servizi ad alto contenuto tecnologico per aziende*

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **INDICE**

#### **PARTE I - I PRINCIPI FONDAMENTALI**

- 1.1 PREMESSA
- 1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI
- 1.3 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ
- 1.4 CONTINUITÀ DI SERVIZIO
- 1.5 DIRITTO DI SCELTA
- 1.6 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO
- 1.7 EFFICIENZA ED EFFICACIA
- 1.8 CORTESIA E TRASPARENZA
- 1.9 TUTELA DELLA RISERVATEZZA

#### **PARTE II – STANDARD DI QUALITA'**

- 2.1 PREMESSA
- 2.2 OBIETTIVI PER IL SERVIZIO DI TELEFONIA VOCALE
- 2.3 OBIETTIVI PER IL SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

#### **PARTE III – TUTELA DEL CLIENTE**

- 3.1 OFFERTA DEI SERVIZI
- 3.2 CONSUMI
- 3.3 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA
- 3.4 IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO
- 3.5 PAGAMENTO DEL SERVIZIO
- 3.6 INDENNIZZI
- 3.7 TUTELA DELLA PRIVACY

## **PARTE I - I PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **1.1 PREMESSA**

La carta dei servizi di Tecnoservizi, è conforme ai principi ed alle disposizioni fissati dalla direttiva generale 179/03/CSP e dalle direttive specifiche 254/04/CSP per i servizi di telefonia vocale fissa, 131/06/CSP per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa e 104/05/CSP per i servizi di comunicazioni mobili emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (in seguito "Agcom") e stabilisce i criteri relativi alla qualità dei servizi di telecomunicazione accessibili al pubblico offerti da Tecnoservizi.

La carta è inoltre fornita in formato cartaceo su richiesta del contraente.

I contratti proposti da Tecnoservizi si uniformano ai principi ed ai criteri della carta dei servizi e contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio.

### **1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI**

La carta dei servizi di Tecnoservizi si ispira ai principi fondamentali indicati all'articolo 3 delle Delibera n° 179/03/CSP emanata dall'AGCOM, di seguito elencati.

### **1.3 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ**

Tecnoservizi fornisce ai propri clienti servizi di telecomunicazione ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e prescindendo da distinzioni di sesso, razza, lingua, religione od opinioni politiche.

Nello specifico, l'attività di Tecnoservizi si ispira ai criteri di obiettività, giustizia ed Imparzialità e rifiuta ogni forma di discriminazione garantendo parità di trattamento e parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Particolare attenzione verrà tuttavia riservata a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione tenendo conto delle loro condizioni personali e sociali sia nei rapporti diretti sia indiretti.

Su tali principi Tecnoservizi basa l'interpretazione delle singole clausole sia generali che specifiche di fornitura dei servizi ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela.

### **1.4 CONTINUITÀ DI SERVIZIO**

Tecnoservizi fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria.

In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, Tecnoservizi adotta le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti.

### **1.5 DIRITTO DI SCELTA**

Tecnoservizi ritiene la libertà di scelta un diritto di ogni Cliente perciò si impegna a fornire tutte le informazioni disponibili di propria competenza, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile, per consentire al Cliente di scegliere fra i diversi servizi offerti quello più consono alle proprie esigenze.

Per garantire tale principio utilizza procedure semplici e chiare per quanto riguarda la conclusione dei contratti di fornitura dei servizi, il recesso, le modifiche contrattuali volte ad includere o ad escludere la fornitura di un servizio supplementare.



*Servizi ad alto contenuto tecnologico per aziende*

## **1.6 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO**

Tecnoservizi riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazioni fornito in modo corretto garantendo a ciascun Cliente la partecipazione al processo di miglioramento dei servizi proposti. Ogni cliente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare quesiti, proposte o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Ogni proposta sarà esaminata e considerata con attenzione al fine di migliorare la qualità dei servizi e il rapporto con i propri clienti.

Secondo le modalità previste dal Decreto Legislativo n° 196 del 30 giugno 2003, ogni cliente ha inoltre diritto ad accedere alle informazioni aziendali che lo riguardano.

## **1.7 EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Tecnoservizi fornisce il servizio di telecomunicazioni secondo i criteri di efficienza ed efficacia, adottando le misure tecnologiche, organizzative e procedurali maggiormente idonee a tale scopo.

## **1.8 CORTESIA E TRASPARENZA**

Tecnoservizi si impegna a svolgere la propria attività con cortesia e comportamenti rispettosi nei confronti del proprio Cliente, avvalendosi di personale disponibile a rispondere ad ogni domanda ed assicurando la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi che offre.

## **1.9 TUTELA DELLA RISERVATEZZA**

Tecnoservizi garantisce ai propri Clienti la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 di tale decreto contattando il Titolare del trattamento dei dati di Tecnoservizi.

A questo proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei propri dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell'origine e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Il Cliente è anche informato del fatto che, in qualunque momento, può decidere di modificare o cancellare i propri dati personali presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi. La cancellazione sarà efficace a decorrere dal primo momento utile.

## **PARTE II – STANDARD DI QUALITÀ**

### **2.1 PREMESSA**

In un'ottica di un miglioramento continuo e costante Tecnoservizi si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti ed adotta una serie di indicatori stabilendo annualmente degli obiettivi da raggiungere in base ai quali valutare periodicamente il livello qualitativo conseguito, nel pieno rispetto della direttiva generale sulla qualità nei servizi di telecomunicazioni e in linea con le successive delibere specifiche.

Gli indicatori riportati nella seguente carta dei servizi sono validi in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione l'eventualità che si verifichino:

- guasti nella propria rete o in quella di operatori interconnessi;
- manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto funzionamento delle reti di trasmissione e il mantenimento della qualità di erogazione;

- cause di forza maggiore: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'autorità pubblica.

Tecnoservizi, in adempimento a quanto prescritto dall'AGCOM, pubblica sul proprio sito alla pagina web "Indicatori di qualità" i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità.

## **2.2 OBIETTIVI PER IL SERVIZIO DI TELEFONIA VOCALE (ai sensi della Delibera 254/04/CSP)**

### **Tempo di fornitura del collegamento iniziale**

Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

### **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.

### **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Tecnoservizi fissa come valori obiettivo:

- 80% dei casi entro 2 giorni solari
- 95% dei casi entro 4 giorni solari

### **Tempo di risposta ai servizi tramite operatore**

E' definito come l'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.

Tecnoservizi fissa come valori obiettivo:

- tempo medio di risposta su tutte le chiamate inferiore a 20 secondi
- tempo di risposta su almeno l'80% delle chiamate inferiore a 25 secondi

### **Fatture contestate**

Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

### **Accuratezza della fatturazione**

Indicatore che misura la percentuale di fatture relative al servizio di telefonia vocale riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

### **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.



*Servizi ad alto contenuto tecnologico per aziende*

## **2.3 OBIETTIVI PER IL SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (ai sensi della Delibera 131/06/CSP)**

### **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.

### **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 periodo.

### **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.

### **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.

### **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.

## **PARTE III – TUTELA DEL CLIENTE**

### **3.1 OFFERTA DEI SERVIZI**

Tecnoservizi offre una gamma completa di servizi di comunicazione integrata, studiando le soluzioni più idonee ad ogni realtà.

I settori di attività coprono fonia, trasmissione dati e servizi accessori.

I servizi che formano l'offerta integrata sono resi nella massima trasparenza nei confronti della clientela, attraverso l'adozione di contratti di fornitura in cui vengono descritti chiaramente:

- la tipologia di servizio oggetto del contratto;
- le condizioni tecniche ed economiche, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi e dei costi di manutenzione;
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami;

### **3.2 CONSUMI**

Tecnoservizi nel rispetto dei principi di tutela del cliente e per garantire uno strumento di controllo del livello di consumi legato all'uso del servizio oggetto del contratto fornisce alla propria clientela:



*Servizi ad alto contenuto tecnologico per aziende*

- mensilmente e senza alcun costo aggiuntivo un documento di dettaglio rispetto a quanto indicato in fattura;
- la possibilità di controllare on line in ogni momento i consumi accedendo alla propria area riservata sul sito ufficiale.

### **3.3 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

Nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'Autorità Garante nelle Comunicazioni con la delibera 179/03 CSP, Tecnoservizi riconosce il diritto della clientela ad un'informazione completa, tempestiva e trasparente relativamente a:

- modifiche delle condizioni tecniche ed economiche del contratto con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione e facoltà del cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accetti le nuove condizioni;
- modifiche alla presente carta dei servizi con almeno 30 giorni di anticipo;

A tal fine Tecnoservizi mette a disposizione degli utenti:

- messaggi ed inserti informativi o altro materiale inviato direttamente al cliente via e-mail;
- il sito web <http://www.voip4it.eu>

inoltre Tecnoservizi si impegna:

- ad informare in maniera chiara la clientela riguardo alla disponibilità e alle modalità di fruizione del blocco selettivo di chiamata nel rispetto di quanto previsto dalla normativa;
- ad informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica e cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS;

### **3.4 IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO**

#### **Reclami sui Servizi**

L'impegno di Tecnoservizi è quello di riuscire ad eliminare la causa del disservizio entro il termine massimo previsto, fermo restando la possibilità per alcune tipologie di servizio offerte al cliente di attivare meccanismi di intervento diversi con tempi di risoluzione più rapidi.

Il cliente può effettuare il reclamo nelle seguenti modalità:

- via telefono ai seguenti recapiti:
- Numero +39.059.672.111
- via fax al numero +39.059.490.99.46;
- via e-mail ai seguenti indirizzi di posta elettronica:
  - [info@tsnet.it](mailto:info@tsnet.it) per richieste d'informazioni generiche non trovate nel suddetto sito
  - [ts@tsnet.it](mailto:ts@tsnet.it) per richieste di supporto tecnico

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle 12,30 e dalle ore 14,30 alle 18,30, assegnerà un numero identificativo di guasto o di disservizio e segnalerà al Cliente lo stato di avanzamento risoluzione.

Nel caso il cliente intenda recedere dal contratto, la comunicazione così come previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, dovrà essere inviata con lettera raccomandata all'indirizzo: Tecnoservizi S.a.s. - Via Chiesa Sud, 134 - 41016 Rovereto s/S (MO).

### **3.5 PAGAMENTO DEL SERVIZIO**

#### **3.5.1 Fatturazione e pagamento**

Tecnoservizi dedica particolare attenzione al processo di fatturazione impegnandosi a garantire alla propria clientela elevati standard di trasparenza in linea con quanto stabilito dall'AGCOM.

Il processo di fatturazione (disponibile in formato cartaceo e/o elettronico) avviene con periodicità mensile, bimestrale o trimestrale, anticipatamente per i servizi a canone e posticipatamente per i servizi a consumo. La fattura viene inviata al cliente anticipatamente rispetto alla data di scadenza ed accompagnata, a titolo gratuito, dal dettaglio relativo al traffico oggetto di fatturazione via e-mail. Il pagamento delle fatture può avvenire a mezzo Ricevuta Bancaria, bonifico bancario, addebito su Carta di Credito o comunque nelle modalità esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al Cliente.

In caso di modifiche alle condizioni economiche dei servizi offerti e delle condizioni di contratto il Cliente viene informato con almeno 30 gg. di anticipo rispetto alla data di applicazione.

#### **3.5.2 Reclami relativi a Fatturazione e Rimborsi**

Salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti ad una pluralità di utenti, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a Tecnoservizi per iscritto agli specifici punti di contatto. Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e reportizzato e sarà definito entro 30 giorni solari dal ricevimento dello stesso ed al Cliente sarà comunicato in modo adeguato l'esito dello stesso.

Qualora dovuto, un rimborso sarà liquidato con accredito sul primo ciclo di fatturazione utile.

Il Cliente se non soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Tecnoservizi per stabilirne la fondatezza ed eventualmente tentare la conciliazione.

#### **3.5.3 Indennità di mora per mancato adempimento o ritardato adempimento**

Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati al Cliente a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo, o comunque nei limiti stabili all'art. 2 comma 4 della legge 27 marzo 1996, n.108.

#### **3.5.4 Risoluzione delle controversie**

Per le controversie tra Tecnoservizi e il Cliente vige quanto stabilito in materia dall'AGCOM con delibera n. 173/07/CONS. In base all'art. 2 della citata delibera, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità il ricorso in sede giurisdizionale è non procedibile fino al momento in cui si adempie all'obbligo di



*Servizi ad alto contenuto tecnologico per aziende*

conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, oppure dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni a partire dalla data di presentazione dell'istanza.

### **3.6 Indennizzi**

Tecnoservizi si impegna a ridurre al minimo gli adempimenti richiesti al cliente per la fornitura del servizio, adottando procedure semplificate ed informatizzate che permettono l'effettuazione di servizi più chiari, trasparenti e veloci, agevolando le procedure di pagamento.

In ossequio alla Delibera n. 179/03/CSP, Tecnoservizi assicura agli utenti il diritto a presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente carta dei servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti.

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 11 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi, Tecnoservizi riconosce, su richiesta del cliente e qualora previsto dalle relative condizioni di fornitura, un indennizzo per il mancato rispetto degli standard di qualità previsti relativamente alla classificazione dei guasti e ai tempi di riparazione del collegamento sia per i servizi di telefonia vocale fissa che per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

Tale indennizzo viene quantificato su base mensile calcolando il rateo di canone orario previsto per i tempi di disservizio registrati oltre le SLA concordate con il cliente.

L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all' indennizzo stesso.

### **3.7 Tutela dalla privacy**

Ai sensi del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 in materia di privacy e tutela dei dati personali, Tecnoservizi garantisce la massima riservatezza delle informazioni fornite dai clienti, le quali non potranno essere utilizzate, salvo il consenso diretto dell'interessato o la richiesta delle autorità competenti, per le finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.

Qualora il cliente voglia accedere ai nostri servizi on-line, in particolare nella sezione riservata dedicata all'accesso diretto ai propri dati relativi al traffico telefonico, l'utilizzo delle credenziali di accesso personali impediscono l'accesso ai dati da parte di altri utenti non autorizzati.