

CARTA DEI SERVIZI



Indice

Preambolo	2
 PARTE PRIMA - I PRINCIPI FONDAMENTALI	
1. Principi fondamentali	3
1.1. Eguaglianza	3
1.2. Imparzialità	3
1.3. Continuità	4
1.4. Partecipazione	4
1.5. Efficienza ed efficacia	4
 PARTE SECONDA - CONTATTI E INFORMAZIONI AL CLIENTE	
2. Modalità per contattare l'azienda	4
3. Informazione	5
4. Comportamento del personale	6
5. Grado di soddisfazione del cliente	6
 PARTE TERZA - INDICATORI E STANDARDS DI QUALITA'	
6. Indicatori di qualità	7
7. Standard generali e specifici di qualità	7
 PARTE QUARTA - STRUMENTI DI TUTELA	
8. Modalità di presentazione dei reclami	9
9. Rimborso per il mancato rispetto degli impegni	9
10. Risoluzione delle controversie	9
11. Validità della Carta dei Servizi e variazioni	10

Preambolo.

ESTRACOM S.p.A. (di seguito anche: ESTRACOM) adotta la presente Carta dei Servizi (di seguito anche: Carta) in ottemperanza a quanto disposto dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e dalla delibera n. 179/03/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Attraverso la Carta ESTRACOM intende garantire il rispetto di standard sia generali che specifici di qualità nella fornitura dei servizi erogati.

La Carta garantisce agli utenti la disponibilità di informazioni chiare e complete in ordine alle caratteristiche della fornitura dei servizi da parte di ESTRACOM, nonché in ordine agli impegni assunti dall'operatore e ai correlativi diritti del cliente, il tutto finalizzato al perseguimento di obiettivi di trasparenza nei rapporti e di massimizzazione della grado di soddisfazione del cliente.

La Carta si articola in quattro parti: la prima volta all'enunciazione dei principi fondamentali che ispirano l'attività di ESTRACOM, la seconda volta all'illustrazione delle modalità per consentire di contattare l'azienda e all'informazione del cliente, la terza tesa all'individuazione degli standard sia generali che specifici di qualità cliente, ed infine la quarta, relativa agli strumenti di tutela a disposizione degli utenti per garantire l'effettivo rispetto degli standard e più in generale della presente Carta.

PARTE PRIMA

1. Principi fondamentali.

ESTRACOM offre servizi di telecomunicazione al pubblico ed ispira la propria attività ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

1.1. Eguaglianza.

ESTRACOM assicura e garantisce l'eguaglianza di trattamento dell'utenza, senza distinzioni dipendenti da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

ESTRACOM si impegna inoltre a prestare particolare attenzione affinché venga garantita parità d'accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi ai disabili e agli anziani, nonché più in generale a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

1.2. Imparzialità.

Nei rapporti con gli utenti ESTRACOM si attiene al rispetto dei principi di obiettività, giustizia ed imparzialità e sulla base di tali principi debbono interpretarsi le clausole contenute nelle condizioni generali di contratto.

1.3. Continuità.

I servizi saranno erogati in modo regolare, continuo e senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, nonché a quelle dovute a caso fortuito o a cause di forza maggiore.

ESTRACOM informerà con congruo anticipo e con mezzi adeguati l'esecuzione di interventi di manutenzione programmata, con indicazione della durata dell'interruzione e delle modalità per ottenere informazioni ed assistenza.

1.4. Partecipazione.

ESTRACOM privilegia e favorisce l'interazione con i propri clienti al fine di garantire trasparenza e miglioramento dei servizi.

Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni che li riguardano, secondo modalità, termini e limitazioni previsti dalla presente Carta e dalla normativa vigente, nonché l'esercizio dei propri diritti in materia di trattamento dei dati personali, sulla base di quanto disposto dal D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

Gli utenti potranno presentare memorie, osservazioni e suggerimenti, che l'azienda si impegna a prendere in considerazione ed a riscontrare tempestivamente.

1.5. Efficienza ed efficacia.

ESTRACOM opera per migliorare progressivamente l'efficacia e l'efficienza della propria attività ed a tal fine adotterà le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali ritenute più idonee allo scopo.

PARTE SECONDA - CONTATTI E INFORMAZIONI AL CLIENTE

2. Modalità per contattare l'azienda.

Il Cliente interagisce con ESTRACOM per richiedere i seguenti servizi:

- nuove forniture di servizi;
 - nuovi contratti;
 - variazioni di forniture su contratti esistenti;
 - disdette;
 - subentri;
 - interventi di manutenzione;
 - informazioni e reclami;
 - pagamenti fatture;
 - addebiti per servizi richiesti;
 - reclami e rimborsi
- utilizzando:

- sportello telefonico per mezzo di numero gratuito;
- comunicazioni via fax ad appositi numeri dedicati;
- corrispondenza postale;
- posta elettronica.

Per facilitare l'accesso ai servizi, per segnalare guasti, per richiedere informazioni, avanzare reclami e avviare pratiche di cessazione della fornitura e pratiche di subentro (che dovranno sempre essere perfezionate attraverso l'invio della richiesta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento), ESTRACOM ha predisposto:

- ✓ un numero verde 800.532932, gratuito da telefoni fissi, aperto tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24 con Operatore dalle 8.30 alle 18.00.
- ✓ un casella di posta elettronica ESTRACOM@ESTRACOM.it
- ✓ Il sito internet www.ESTRACOM.it sul quale è possibile trovare tutte le informazioni sull'azienda, sui servizi offerti e sui listini prezzi.

3. Informazione.

ESTRACOM fornisce, oltre alle informazioni previste dalla vigente normativa, una continua, chiara, e completa informazione ai Clienti circa :

- le caratteristiche e la struttura dell'azienda;
- le caratteristiche dei servizi erogati;
- le modalità di erogazione del servizio;
- i prezzi totali;
- le condizioni di fornitura;
- le modalità di fatturazione.

ESTRACOM informa i clienti utilizzando modalità diverse, in particolare:

- la consegna al cliente delle "Condizioni Generali di Contratto" relative al servizio acquistato, in occasione della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura;
- informa direttamente il cliente sulle procedure di pagamento bollette, sulla frequenza e sui meccanismi di rilevazione del traffico;
- attraverso mezzi di comunicazione (giornali locali, opuscoli, ecc.) per informare i clienti sulle attività e sugli eventi che é utile e/o necessario che i clienti conoscano con la massima tempestività;
- utilizza un apposito spazio disponibile sulle bollette per informazioni di carattere generale (per es. modalità di pagamento delle bollette, fatturazione dei consumi, struttura dei prezzi, numeri telefonici per accedere ai vari servizi, ecc.);
- tramite la pubblicazione sul sito internet www.ESTRACOM.it

4. Comportamenti del personale ESTRACOM.

Tutto il personale ESTRACOM é munito di un tesserino di riconoscimento, o altro opportuno strumento di identificazione, con le proprie generalità, che é tenuto ad esibire sia all'interno degli uffici ESTRACOM che all'esterno ed in particolare quando prende contatto, per qualsiasi motivo lavorativo, con il cliente.

Tutto il personale, nei rapporti con i clienti, deve avere rispetto e cortesia ed agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e dell'adempimento degli obblighi.

5. Grado di soddisfazione dei clienti.

ESTRACOM rileva il grado di soddisfazione dei clienti a fronte dei servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative dei clienti sui servizi stessi analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con i clienti;
- i contenuti dei reclami pervenuti;
- le indagini demoscopiche opportunamente promosse.

Sulla base delle attività precedenti ESTRACOM si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione dei clienti;

- definire un piano di miglioramento della qualità dei servizi erogati modificando i processi aziendali e, ove possibile, migliorando gli standard correnti.

PARTE TERZA - INDICATORI E STANDARDS DI QUALITÀ

6. Indicatori di qualità.

ESTRACOM individua i seguenti indicatori generali e specifici di qualità dei servizi:

- Tempo per l'attivazione di una nuova fornitura;
- Continuità del servizio;
- Tempi di risposta ai reclami e alle richieste scritte del cliente;
- Tempi di fatturazione;
- Tempo di rettifica di fatturazione;
- Modalità di calcolo dei consumi;
- Reperibilità;
- Tempi di intervento a seguito di richiesta di manutenzione;
- Tempo per la cessazione della fornitura;
- Durata delle sospensioni.

7. Standard generali e specifici di qualità.

ESTRACOM stabilisce i seguenti standard generali e specifici di qualità, intendendosi per standard generali quelli relativi al complesso delle prestazioni offerte da ESTRACOM, e per standard specifici quelli relativi a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano le durate delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con il cliente nell'intero corso del contratto dall'attivazione di un nuovo servizio alla cessazione della sua fornitura.

Gli standard temporali riportati devono considerarsi al netto di eventi non direttamente dipendenti da ESTRACOM.

7.1. Tempo per l'attivazione di una nuova fornitura: non oltre 30 (trenta) giorni dalla richiesta salvo rilascio da parte degli Enti preposti dei permessi necessari per eseguire i lavori in aree pubbliche.

7.2. Continuità del servizio: il servizio è attivo 24 ore su 24, tutto l'anno, tranne nei periodi di manutenzione e per interruzioni dovute a cause di forza maggiore.

7.3. Tempi di risposta ai reclami e alle richieste scritte del cliente: a fronte di ogni reclamo o comunque di richiesta scritta, ESTRACOM si impegna a riferire, con comunicazione motivata, il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo.

7.4. Tempo di fatturazione: ESTRACOM invierà le fatture con anticipo di almeno 15 (quindici) giorni rispetto al giorno di scadenza del pagamento.

7.5. Tempo di rettifica nella fatturazione: qualora vengano commessi errori in eccesso od in difetto nella fatturazione, ESTRACOM provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 20 (venti) giorni dall'accertamento dell'errore. Nel caso in cui l'errore venga

segnalato dal cliente, sarà provveduto entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Cliente.

7.6. Modalità di calcolo dei consumi: in base all'offerta proposta e sottoscritta dal Cliente.

7.7. Reperibilità: l'azienda garantisce la disponibilità di un servizio di reperibilità per tutti i giorni dell'anno dalle ore 0.00 alle ore 24.00 al fine di assicurare un pronto intervento in caso di situazioni particolarmente critiche.

Il servizio è accessibile tramite telefonata a pagamento al numero **0574 87 29 87**.

7.8. Tempi di intervento: 2 ore dalla chiamata a seguito di richiesta per situazioni particolarmente critiche.

7.9. Tempi di risoluzione del guasto: Sono previsti per i principali servizi standard livelli di severity del guasto che possono garantire come target time per la risoluzione del disservizio, da un minimo di 4 ore a un massimo di 72 ore dal primo intervento al netto di eventi non direttamente dipendenti da ESTRACOM. E' inteso che queste rappresentano tempistiche di riferimento e ESTRACOM si impegna a ridurre al minimo indispensabile il rientro del disservizio sui clienti.

7.10. Tempo per la cessazione della fornitura: 10 giorni;

7.11. Durata delle sospensioni: ESTRACOM ha attivato quei presidi tecnologici (gruppi di continuità presso gli impianti, telecontrollo e teleallarme ecc.) atti a rendere minima la possibilità di interruzione del servizio. Allo stesso modo quando si debbano eseguire lavori sulla rete di trasmissione per guasti, modifiche, etc., ESTRACOM garantisce la messa in atto di procedure tecniche finalizzate ad evitare interruzioni di erogazione e laddove esse comunque si verificano, a rendere minimi i tempi di riattivazione. Ove siano necessari interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, ESTRACOM provvede ad informare il cliente mediante comunicazione via posta elettronica, via posta ordinaria o telefonicamente con almeno 24 ore di anticipo.

PARTE IV - STRUMENTI DI TUTELA

8. Modalità di presentazione dei reclami.

I reclami possono essere presentati dal Cliente:

- via fax al numero 0574 872910 per l'ufficio gestione contratti, per l'Area Amministrativa e Commerciale;
- via telefono al numero verde gratuito dalla rete fissa 800 532932;
- per posta elettronica al seguente indirizzo: ESTRACOM@ESTRACOM.it

ma dovranno sempre essere perfezionate attraverso l'invio di una richiesta scritta presso ESTRACOM Servizio Clienti, Via Ugo Panziera, 16 - 59100 Prato

9. Rimborso per il mancato rispetto degli impegni.

Qualora il cliente rilevi il mancato rispetto degli standard garantiti da ESTRACOM, dovrà far pervenire la segnalazione scritta al Servizio Clienti ESTRACOM.

ESTRACOM provvederà entro 30 (trenta) giorni agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto e invierà risposta scritta al cliente.

Nel caso di mancato rispetto della tempistica di cui ai precedenti punti 7.1 ESTRACOM riconoscerà al cliente per ogni giorno di ritardo un indennizzo, tramite riaccredito nella successiva fattura utile, commisurato all'effettivo utilizzo del servizio fino ad un importo massimo, pari a:

- ✓ per servizio fonia 5,16 €
- ✓ per servizio ADSL 5,16 €
- ✓ per collegamento Gigabit 25,82 €

10. Risoluzione delle controversie.

I clienti possono rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando l'apposita modulistica disponibile sul sito ufficiale dell'AGCOM www.agcom.it.

Per ulteriori informazioni si rinvia all'indirizzo:

http://www.agcom.it/provv/d_182_02_CONS.htm

contenente il testo integrale della Del. 182/02/CONS ("Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti"), nonché alle condizioni generali di contratto, le quali prevedono procedure di conciliazione preventiva.

11. Validità della Carta dei Servizi e variazioni.

Tutti gli standard di qualità dei servizi contenuti nella presente Carta sono da ritenersi validi in condizioni di normalità, condizioni da intendersi non sussistenti in presenza di situazioni straordinarie quali, ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

La presente Carta è soggetta alle variazioni che dovessero essere imposte da sopravvenute leggi o provvedimenti delle Autorità competenti.

ESTRACOM, nel caso in cui intenda variare e/o integrare una o più parti della presente Carta, ne darà informazione ai clienti con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione, attraverso apposita comunicazione da inserire nei documenti di fatturazione.