

## Carta dei servizi

Nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e recependo le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP E n. 131/06/CSP, 244/08/CSP, Telemar S.p.A. pubblica la presente carta servizi al fine di rendere chiari e trasparenti i parametri di qualità dei servizi di accesso ad internet offerti al pubblico, ferme restando le specifiche disposizioni contrattuali, 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, gli standard di qualità che attraverso la presente carta mira costantemente a migliorare per soddisfare pienamente le esigenze dei propri clienti, dando agli stessi la possibilità di controllarne l'effettivo rispetto.

### I nostri principi

Questi i principi a cui si ispirano le nostre attività al fine di garantire la qualità dei nostri servizi:

**1. Uguaglianza e imparzialità:** i nostri servizi sono forniti a tutti i Clienti, senza discriminazione alcuna in merito al sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche; garantiamo parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. Ispiriamo i nostri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

**2. Continuità:** nel rispetto reciproco delle regole, i nostri servizi sono assicurati in maniera ininterrotta, salvo i casi di necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria o di funzionamento irregolare, laddove Telemar si impegna ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**3. Diritti di scelta:** nel rispetto del diritto di scelta dei clienti riconosciamo la possibilità di scegliere tra i diversi soggetti che erogano lo stesso servizio.

**4. Partecipazione:** per garantire la corretta erogazione dei servizi e per soddisfare le esigenze di tutti i cittadini, gli stessi possono produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni o formulare suggerimenti per il miglioramento dei nostri servizi e della stessa Carta dei Servizi.

**5. Efficienza ed efficacia:** l'erogazione dei nostri servizi mira a garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze della clientela, anche attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche ed organizzative.

**6. Trasparenza, chiarezza e tempestività:** garantiamo rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conoscibili a tutti i clienti facendo sì che le informazioni vengano diffuse secondo questi principi e ci impegniamo a rendere le nostre procedure di facile comprensione per tutti, chiare ed equilibrate.

**7. Cortesia e disponibilità:** tutto il nostro personale è a disposizione per soddisfare le esigenze dei propri clienti ponendo particolare attenzione alle loro richieste.

### I nostri standard

Al fine di migliorare i nostri servizi e per rispondere alle esigenze della nostra clientela, una volta individuati i fattori da cui dipende la qualità dei servizi offerti, adottiamo e definiamo gli standard di qualità e quantità che scrupolosamente ci impegniamo a rispettare, salvo la presenza di ostacoli che li rendano impossibili.

In particolare i nostri standard sono sia di carattere generale, ossia rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese, sia di carattere specifico, cioè riferiti a ciascuna delle singole prestazioni rese ai nostri utenti.

In merito agli standard proposti, provvediamo periodicamente al loro aggiornamento per adeguarli alle esigenze dei servizi offerti, avendo sempre cura di ridurre al minimo le conseguenze disagiati per i clienti. Infatti, nei casi

di difficoltà o ritardi delle Pubbliche Amministrazioni, quali ad esempio il rilascio di licenze o di autorizzazioni, Telemar provvederà ad illustrarle opportunamente e con tempestività agli utenti.

La continua riconsiderazione della qualità degli standard è resa possibile anche grazie all'ausilio dei nostri clienti ai quali chiediamo periodicamente, tramite questionari telefonici, di esprimere la propria opinione ad esempio sui parametri riguardanti i tempi di attivazione e di risposta, il contatto con il servizio clienti e il personale dipendente e l'assistenza tecnica.

Indicatori di qualità dell'accesso ad internet da postazione fissa per l'anno 2013 (delibera n. 244/08/CSP) . Si veda l'allegata tabella a pagina 5.

### Fatturazione, invio e pagamento del conto

Le fatture relative ai nostri servizi, delle quali garantiamo la facile consultazione, sono regolarmente inviate agli utenti, con cadenza bimestrale, in anticipo di almeno 15 giorni rispetto alla scadenza del pagamento. In merito a quest'ultimo, proponiamo ai clienti un ventaglio di soluzioni a seconda dei servizi offerti: bonifico bancario, addebiti RID sul conto corrente bancario, carte di credito, uso del contante ove possibile facendo sempre molta attenzione al limite imposto dalla normativa vigente. Il cliente, al momento della sottoscrizione del contratto, potrà scegliere la modalità che più preferisce, conservando la possibilità di modificarla lungo tutta la durata del rapporto contrattuale.

È fatto salvo che eventuali disfunzioni e/o danni arrecati da terzi (ad esempio banche, sportelli postali, etc.....) nell'effettuazione dei pagamenti, non potranno essere imputati a Telemar.

### Informazione degli utenti

A garanzia della nostra affidabilità e trasparenza, assicuriamo agli utenti una piena informazione circa le modalità di prestazione dei nostri servizi, in particolare:

- rendendo noto tramite i mezzi più opportuni, le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi;
- informando tempestivamente circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;
- predisponendo appositi strumenti di informazione tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche, il buon funzionamento delle quali sarà periodicamente verificato.

### Rapporto contrattuale

Il rapporto contrattuale, disciplinato dalle condizioni generali che le parti si impegnano a rispettare, è di durata indeterminata salvo disdetta dell'utente che dev'essere fatta pervenire a mezzo raccomandata con un preavviso di almeno 30 giorni all'indirizzo indicato nella fattura.

Ai sensi dell'art. 7, comma 2 della Delibera 244/08/CSP, Telemar si impegna ad inserire nel contratto relativo alla fornitura dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa:

- una comunicazione di dove reperire le informazioni riguardanti gli obiettivi e i risultati della qualità di servizio relativa agli indicatori di cui alla delibera n. 131/06/CIR e a quelli della delibera 244/08/CSP.
- una comunicazione di dove reperire le informazioni riguardanti le caratteristiche delle prestazioni fornite nell'ambito di ciascuna offerta di base e la velocità di trasmissione dati e specificamente la banda minima di downloading, in caso di abbonamento con banda nominale superiore a 128 kbit/s.
- una comunicazione relativa alle caratteristiche peculiari dell'offerta relativamente alla qualità del servizio di accesso, includendo almeno le informazioni relative alle misure di velocità di trasmissione dati (banda minima di uploading e di downloading); velocità di trasmissione dati (banda massima di uploading e di downloading); tasso di insuccesso nella trasmissione dati di uploading e di downloading; ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (valore medio); tasso di perdita dei pacchetti.

La tecnologia utilizzata all'accesso (ad es. Dial-up POTS, Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, HDSL, Fibra Ottica, Wireless, quali 2G/3G, WiFi) e le caratteristiche minime che il sistema di accesso dell'Utente deve possedere al fine della integrale e corretta esecuzione del contratto di accesso a Internet.

### **Adeguamento contrattuale alla vigente normativa**

In conformità a quanto previsto dal D.L. 31.1.2007 N. 7 (Decreto Bersani), convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40, il cliente potrà richiedere in qualsiasi momento la disattivazione del servizio con un preavviso di 30 giorni.

Allo scopo di coprire i costi che Telemar sostiene per la disattivazione del servizio è previsto un costo di disattivazione, una tantum, inserito nelle clausole contrattuali.

Da ultimo, Telemar si conforma al D.lgs. 6 ottobre 2005 n. 206, e s. m. i. relativo alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, riconoscendo al consumatore il diritto di recesso, nei termini ivi previsti.

### **Rapporti con i clienti**

Forniamo a tutti i clienti un servizio di assistenza telefonica dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00, al quale è possibile, tra l'altro, segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi, alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo.

Il numero per l'assistenza è indicato nel contratto e nella documentazione di fatturazione.

Predisponiamo, inoltre, l'organizzazione degli uffici interni al fine di consentire il più possibile l'esercizio dei diritti dei nostri clienti e garantiamo la cura ed il rispetto degli stessi da parte dei nostri dipendenti.

### **Gestione dei reclami**

Telemar assicura a tutti gli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono al nr. 0444291302, per iscritto all'indirizzo della Società via Enrico Fermi n. 235 – 36100 Vicenza, a mezzo fax al nr. 0444566310 o per via telematica nell'apposita sezione del sito [www.telemar.it](http://www.telemar.it), in particolare per malfunzionamenti o inefficienza del servizio, errata fatturazione, inosservanza delle clausole contrattuali o della carta servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti e, in ogni caso, il reclamo dovrà essere confermato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

Telemar si impegna a fornire immediato riscontro ai reclami e a dare risposta entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso. Solo per i casi di particolare complessità del reclamo, sarà comunicato al cliente il termine entro il quale si provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate, ed entro 15 giorni si informerà lo stesso sullo stato di avanzamento dell'indagine. Se Telemar non accetta il reclamo e il cliente non ha ancora pagato, la somma contestata va pagata entro il termine indicato nella comunicazione di definizione del reclamo.

Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo sulla fatturazione, verrà emessa nota di credito e saranno restituite al cliente le somme eventualmente già pagate tramite compensazione nella successiva fattura o, in caso di cessazione del rapporto contrattuale, corrispondendo direttamente al cliente le somme con bonifico bancario o altro mezzo di pagamento.

### **Interventi a seguito di segnalazioni**

Telemar, a seguito di segnalazioni di anomalie o di malfunzionamenti sulla propria rete, si impegna ad intervenire entro le 8 ore lavorative dalla segnalazione da parte del cliente per la verifica dell'effettività del malfunzionamento, offrendo assistenza tecnica telefonica e, ove questa non sia risolutiva, si impegna all'eliminazione dei malfunzionamenti ad essa imputabili entro 24 ore lavorative dalla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità e quelli dovuti a cause di forza maggiore e ad eventi atmosferici particolarmente violenti che verranno riparati con la maggiore tempestività possibile informando il cliente sui tempi stimati per l'intervento ed il ripristino della normale funzionalità del servizio.

### **Facoltà di recesso e indennizzi agli utenti per mancato rispetto degli standard**

Qualora Telemar, in condizioni di normale disponibilità del servizio, non dovesse rispettare gli standard di qualità in ordine ai tempi massimi di attivazione del servizio o di riparazione dei malfunzionamenti segnalati dagli utenti, indicati nella presente Carta dei Servizi applicherà, dopo aver verificato l'accaduto ed accertato le cause del

disservizio, un indennizzo in favore del Cliente pari ad Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo sino ad un massimo di Euro 30,00.

I Clienti dovranno far pervenire la richiesta di indennizzo tramite fax o lettera raccomandata entro 30 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard. Telemar preleva i necessari accertamenti, effettuerà l'accredito degli importi detraendoli dalla prima fattura utile, o, in caso di cessazione del rapporto contrattuale, corrisponderà direttamente al cliente le somme con bonifico bancario o altro mezzo di pagamento.

Qualora il Cliente riscontri valori degli indicatori di qualità peggiorativi rispetto a quelli contrattualmente indicati, può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata a Telemar con lettera raccomandata all'indirizzo sopra indicato nella sezione "Gestione dei reclami".

### **Diritto alla riservatezza**

Telemar garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali stabilite dal D. lgs 196/03 e s.m.i. (Codice Privacy) e si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per la salvaguardia della tutela e della riservatezza degli stessi. Tutto il personale impiegato è selezionato per capacità, affidabilità ed esperienza ed è opportunamente istruito sulla legge in materia di trattamento dei dati personali. Il Cliente può ai sensi dell'art. 7 del Codice richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano e richiederne l'aggiornamento, la rettifica, la cancellazione o il blocco dei dati che dovessero risultare trattati in violazione di legge.

### **Tutela dei minori**

Da sempre Telemar è impegnata in prima linea nella tutela dei minori e per uno uso sicuro di internet, ponendo una grande attenzione alla natura dei siti ospitati e vietando, a livello contrattuale, la diffusione di contenuti potenzialmente offensivi. Telemar aderisce al codice di autoregolamentazione internet e minori, sottoscritto nel 2003 da AIIP e altre associazioni che aggregano gli ISP italiani (ANFOV, Assoprovider e Federcomin), e dai due Ministeri Comunicazioni e Innovazione e tecnologie, promotori dell'iniziativa.

### **Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale**

Telemar si attiene alle norme sulla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alle norme comunitarie ed ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

### Indicatori di qualità dell'accesso ad internet da postazione fissa per l'anno 2013

Indicatore	Misura	Obiettivi
<p><i>Tempi di attivazione:</i></p> <p>Riferiti ad ordini di prima attivazione per servizi di accesso a banda larga wireless.</p>	<p>Attivazione del servizio successivamente alla ricezione del contratto sottoscritto da parte del cliente, anche in zone in procinto di essere coperte dal servizio. Qualora, in ragione di indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il cliente, non sia possibile rispettare i termini su indicati, Telemar avrà cura di indicare la data a partire dalla quale sarà attivato il servizio, concordando sempre con il cliente i tempi e le modalità di attivazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentile 95° del tempo di fornitura: 28 gg</li> <li>Percentile 99°: 60 gg</li> <li>Percentuale ordini validi completati entro i termini massimi contrattualmente previsti: 98 %</li> <li>Media: 8 gg</li> </ul>
<p><i>Tempi di attivazione:</i></p> <p>Riferiti ad ordini di prima attivazione per servizi di accesso a banda larga a internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.</p>	<p>Nelle zone in cui il servizio è disponibile, successivamente alla ricezione del contratto sottoscritto da parte del cliente. Qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il cliente, non sia possibile rispettare i termini su indicati, Telemar avrà cura di indicare la data a partire dalla quale sarà attivato il servizio, concordando sempre con il cliente i tempi e le modalità di attivazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentile 95° del tempo di fornitura: 28 gg</li> <li>Percentile 99°: gg. 60</li> <li>Percentuale ordini validi completati entro i termini massimi contrattualmente previsti: 96 %</li> <li>Media: 24</li> </ul>
<p><i>Tempi di risposta operatori:</i></p>	<p>Servizio clienti attivo dalle ore 08.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00. E' possibile richiedere a pagamento una estensione personalizzata del periodo.</p>	<p>Attualmente il servizio è prestato esclusivamente tramite operatore umano utilizzando il contatto telefonico, posta elettronica, fax, messaggio SMS.</p>
<p><i>Tasso di malfunzionamenti:</i></p>	<p>Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e numero medio delle linee di accesso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Con strutture proprie: Percentuale 1%</li> <li>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale: Percentuale 2 %</li> </ul>
<p><i>Tempi di riparazione dei malfunzionamenti:</i></p> <p>Raccolta di tutte le riparazioni completate - ripristino completo della funzionalità - in ciascun periodo di rilevazione indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti.</p>	<p>Interventi per cause non imputabili a terzi.</p> <p>Tempo trascorso tra la segnalazione di malfunzionamenti effettivi e la relativa eliminazione.</p> <p>Tempo medio di riparazione:</p>	<p>(Ore comprese quelle non lavorative)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Percentile 80°: 16</li> <li>Percentile 95°: 24</li> <li>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 96 %</li> <li>Media ore: 4</li> </ul>
<p><i>Addebiti contestati:</i></p> <p>Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma scritta o in altra riconosciuta dall'operatore e tracciabile.</p>	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servizi di accesso a internet a banda larga: 0,5%</li> <li>Servizi di accesso ad internet a banda stretta: 0,5%</li> </ul>