



CARTA DEI SERVIZI ANDROMEDA

PREMESSA:

Alfa Service Srl, per poter garantire la piena trasparenza nei rapporti con i propri clienti e secondo quanto previsto

-dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;

-dalla delibera AGCOM 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”;

-dalla delibera AGCOM 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”;

-della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i. “Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP s.m.i.” e seguenti;

delle Delibere AGCOM 254/04/CSP “Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell’articolo 1, comma 6 lett. b) n. 2 della legge 31 Legge 1997, n. 249”, e Delibera AGCOM 79/09/CSP “Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche”

rende disponibile online e pubblica la presente “Carta dei Servizi”, che fissa e armonizza i principi e le regole nei rapporti tra Alfa Service, che eroga servizi al pubblico, e i clienti.

La presente Carta dei Servizi descrive i principi e le modalità adottate da Alfa Service nelle relazioni con i propri Clienti e sintetizza non solo i diritti dei Clienti, ma anche i doveri che Alfa Service assume nei loro confronti.

La presente Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra Alfa Service e le persone giuridiche che utilizzano o richiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica 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 Alfa Service 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 presente Carta dei Servizi potrà subire aggiornamenti periodici al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, nella sezione "trasparenza tariffaria del sito internet www.andromedanet.it, nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta ai riferimenti del Servizio Clienti.

Essa va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall'utente. Il Servizio Clienti di Alfa Service è disponibile telefonicamente (durante i giorni e gli orari di apertura) al numero telefonico 0583 403248, oppure agli indirizzi di posta elettronica riportati nelle singole Condizioni Generali di Contratto.

LA SOCIETÀ

Alfa Service Srl è una società Italiana, con sede in Loc. Guamo, Capannori (LU), via di Sottomonte 6, attiva nel mondo dell'Information technology da oltre 30 anni.

Alfa Service è proprietaria del marchio **Andromeda** attraverso il quale eroga i servizi di connettività fissa.

I SERVIZI

Alfa Service eroga servizi di connettività a banda larga per la trasmissione dati e voce (cablata e senza fili tramite tecnologia wireless) larga).

I servizi sono erogati utilizzando molteplici tecnologie tra i quali:

HIPERLAN (collegamenti radio wireless nella banda non licenziata a 5.4GHz) è la tecnologia maggiormente utilizzata da Alfa Service che ha reso disponibili servizi di connettività con prestazione e affidabilità talvolta superiori ai tradizionali servizi cablati (ADSL, HDSL, SHDSL e VDSL) e paragonabili alle connessioni in fibra ottica per la qualità del servizio;

ADSL (tecnologia per l'accesso a internet su doppino telefonico) consente la trasmissione dati di tipo asimmetrico con banda riservata alla ricezione (downstream) superiore a quella riservata all'invio (upstream);

HDSL / SHDSL (tecnologia per l'accesso a internet su doppino telefonico) consente la trasmissione dati di tipo simmetrico con banda riservata alla ricezione (downstream) uguale a quella riservata all'invio (upstream);

VDSL / VDSL2 (tecnologia per l'accesso a internet su doppino telefonico) trasmissione dati mediante la tecnologia FTTCab (Fibra al cabinet), consente la trasmissione di dati di tipo asimmetrico con banda riservata alla ricezione (downstream) superiore a quella riservata all'invio (upstream) e una larghezza di banda che può arrivare fino a 200 Mbps in downstream e 20 Mbps in



upstream;

FTTH, (tecnologia per l'accesso a internet mediante fibra ottica) consente la trasmissione dati di tipo asimmetrico o simmetrico a seconda della tipologia di accesso richiesto con banda internet fino a 1000Mbps;

PROVVISORIETA'

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di Alfa Service è composta dalle seguenti parti:

- 1) Principi fondamentali alla base dei servizi offerti;
- 2) Regolamento dei rapporti tra Alfa Service e gli utenti e l'accessibilità ai servizi;
- 3) Standard qualitativi dei servizi;
- 4) Procedure e modalità inerenti rimborsi e indennizzi.

PARTE UNO: PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da Alfa Service sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni internet a banda larga (cablate o senza fili) e servizi a valore aggiunto (server privati, macchine virtuali, hosting, posta elettronica, domini e servizi VoIP) nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità, cortesia e disponibilità.

1.1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

Alfa Service eroga i propri servizi rispettando il principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, etnia, razza, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti e non operando discriminazioni di nessun genere.

L'operato di Alfa Service si ispira ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità e le proprie offerte e i principi in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi e in base ai quali devono essere interpretate le norme regolamentari e di settore.



Alfa Service garantisce misure agevolate, atte a favorire l'accesso ai disabili ai propri servizi, così come previsto dalla Delibera Agcom 46/17/CONS e meglio specificato sul sito di Alfa Service <http://www.andromedanet.it>

1.2 CONTINUITA' DI SERVIZIO

Alfa Service fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché a cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica.

Nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti, Alfa Service utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di Alfa Service. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, Alfa Service adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti, eventualmente informando in anticipo i propri utenti degli interventi manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi, tramite comunicazioni pubblicate nella sezione di assistenza tecnica del proprio sito o contattando direttamente l'utente qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo.

Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia). Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS

1.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

Alfa Service garantisce la partecipazione dei singoli utenti al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni utente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 30 (trenta) giorni dalla ricezione.



1.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

Alfa Service 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. Alfa Service si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, Alfa Service si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

1.5 EFFICIENZA, EFFICACIA E FLESSIBILITA'

Alfa Service persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti agli utenti, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, amministrative e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che esse rappresentano un valore cruciale per la scelta di Alfa Service da parte dei propri Clienti. Alfa Service è fortemente impegnata a stimolare la diffusione di architetture ICT basate sulla rete IP e su sistemi aperti. Attraverso una ingente attività di ricerca e sviluppo e di scouting tecnologico, Alfa Service garantisce ai propri Clienti un rapido accesso all'innovazione e una adozione flessibile e granulare di nuove tecnologie

1.6 SICUREZZA

Alfa Service si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare Alfa Service garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam. La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei data center avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, tutti realizzati con tecnologie all'avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata. La gestione della sicurezza internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di Alfa Service che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso l'eccellenza della formazione degli specialisti, l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, il costante aggiornamento e ricerca tecnologica e una rapida introduzione delle innovazioni.

1.7 TUTELA DEI DATI PERSONALI



Alfa Service garantisce all'utente la tutela dei dati personali in conformità alla vigente normativa in tema di riservatezza e privacy .

Alfa Service garantisce all'utente la possibilità di esercitare tutti i propri diritti 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 dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Alfa Service gestisce le infrastrutture di rete, i sistemi informativi ed i sistemi di sicurezza secondo quanto stabilito dalle vigenti normative in tema di riservatezza e privacy.

Alfa Service si impegna, dunque, a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente.

1.8 TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO E DELLA SICUREZZA

Alfa Service contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale.

Anche i Clienti di Alfa Service devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete Internet non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

1.9 LIBERTA' FONDAMENTALI

Alfa Service contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

1.10 TUTELA MINORI

Alfa Service si impegna nella tutela dei minori e nel rispetto della loro sensibilità, è attenta alla diffusione in Internet di contenuti potenzialmente offensivi, come di comunicazioni che possano aggirare i minori sfruttando la loro ingenuità.

1.11 TUTELA DEI DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE E INDUSTRIALE

Alfa Service si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.



PARTE DUE: REGOLAMENTAZIONE DEI RAPPORTI TRA ALFA SERVICE E GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Il Cliente interagisce con Alfa Service per le attività e richieste di nuove forniture di servizi, nuovi contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette, informazioni e reclami, pagamenti fatture, addebiti per servizi richiesti, reclami e rimborsi nelle seguenti modalità:

a mezzo telefono al numero 0583 403248 (dal lun. al Ven. dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 18:30)

a mezzo email all'indirizzo: info@andromedanet.it, oppure alfa@alfaservice.net

a mezzo pec all'indirizzo: alfaservice@pec.aruba.it

a mezzo posta ordinaria all'indirizzo: Alfa Service Srl, via di sottomonte, 6, Guamo, Capannori (LU)

Il servizio clienti è un servizio fornito direttamente da Alfa Service ai propri clienti tramite contatto diretto e non basato su call-center, ciò garantisce il pieno rispetto delle tempistiche di riparazione dei guasti e di gestione delle problematiche inerenti i contratti in essere tra il cliente e Alfa Service.

Alfa Service è attenta alle esigenze dei propri clienti e adegua i propri servizi e le relative modalità di erogazione in funzione di essi.

Alfa Service analizza le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti, i contenuti dei reclami e sulla base dei risultati emersi si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Alfa Service rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare e tempestive.



Al fine di perseguire questo obiettivo Alfa Service si impegna quindi a:

- a) specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, costi aggiuntivi nelle installazioni e nei servizi aggiuntivi.
- b) descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni minime garantite;
- c) fornire, tramite il proprio servizio clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- d) informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;
- e) indicare in sintesi indennizzi e rimborsi da effettuare al cliente in caso di servizio insoddisfacente.

2.2 ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto seguente della presente Carta dei Servizi.

L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente. Alfa Service pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente.

I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da Alfa Service al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Alfa Service si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

2.3 STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

La conclusione del Contratto avviene secondo le modalità previste dalle condizioni generali di Contratto dei singoli servizi offerti da Alfa Service. La fatturazione da parte di Alfa Service avviene al momento del pagamento effettivo da parte del Cliente: anche in caso di pagamento anticipato, il



costo del servizio decorre dal momento della reale attivazione dello stesso.

Alfa Service si impegna a comunicare ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche od economiche, con preavviso di 30 (trenta) giorni dalla data della loro efficacia. Entro tale termine il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a Alfa Service mediante lettera raccomandata a/r.

In questo ultimo caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di Alfa Service della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso. I servizi si intendono erogati a tempo indeterminato. Le parti potranno recedere mediante apposita comunicazione, indirizzata dall'utente a Alfa Service o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio, anche qualora l'utente non lo utilizzi l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali.

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle condizioni generali di Contratto del singolo servizio. Il Cliente sarà tenuto a versare ad Alfa Service l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso.

Per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa, il recesso senza costi aggiuntivi a carico del Cliente sarà valutato a seguito dell'effettuazione di uno specifico test di qualità del servizio (relativo agli indicatori della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i.) eseguito dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni (www.misurainternet.it). Il Ministero rilascerà al Cliente un certificato relativo alla qualità di servizio misurata, che sarà successivamente presentato dal Cliente a Alfa Service tramite posta elettronica certificata all'indirizzo alfaservice@pec.aruba.it e/o raccomandata A/R e da questi analizzato insieme al Cliente. A seguito di tale reclamo, qualora il Cliente non riscontrasse il ripristino dei livelli di qualità entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, avrà la facoltà di recedere senza costi aggiuntivi per la sola parte di contratto relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante richiesta tramite lettera A/R da inviare all'indirizzo della sede di Alfa Service



2.4 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura, trasmessa agli utenti per via telematica, è chiara e di facile consultazione, contiene riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento e ad eventuali consumi.

Il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario o a mezzo SDD (SEPA Direct Debit) così come meglio specificato nelle condizioni generali di contratto.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Alfa Service di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a Alfa Service gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto. L'erronea attivazione o disattivazione di servizi di Alfa Service non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo. Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente. Il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di Alfa Service per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

2.5 ASSISTENZA

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza sia tecnica che commerciale adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile nei giorni, orari e ai riferimenti indicati sul sito www.andromedanet.it. Sono esclusi i giorni festivi infrasettimanali e gli eventuali periodi di ferie.

2.6 SEGNALAZIONI E RECLAMI

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti.

Alfa Service si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono, fax e posta ordinaria al servizio di assistenza.

Alfa Service si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente.

Alfa Service si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presentazione dello stesso.

Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei



termini previsti, Alfa Service informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

La comunicazione di Alfa Service al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevederà:

a) in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;

b) in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto. In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 182/02/CONS s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio, oppure in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali.

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da Alfa Service in un'ottica di trasparenza. In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 182/02/CONS s.m.i..

2.8 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

Alfa Service mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di inconvenienti e/o guasti nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento della propria infrastruttura, Alfa Service si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla risoluzione del problema. In caso di indisponibilità della linea, l'utente deve necessariamente contattare il servizio assistenza tecnica nelle modalità stabilite di cui al precedente punto 2. L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi sul servizio, verifica la corretta configurazione ed effettua una serie di test con la collaborazione dell'utente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di Alfa Service e coinvolgendo i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di Alfa Service, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata dell'utente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale dell'utente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati.

Una volta eseguiti tutti i controlli se venisse rilevato che il guasto non è imputabile alla struttura del cliente, l'operatore avvia immediatamente tutte le procedure previste segnalando il disservizio all'ufficio interno Alfa Service preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di



competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura.

Una volta individuata la natura del disservizio qualora sia attribuibile all'infrastruttura Alfa Service gestita da operatori terzi (Telecom Italia o altri fornitori di Alfa Service), il guasto viene ufficialmente preso in carico e lo staff tecnico di Alfa Service a supporto del cliente resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto" entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di Alfa Service contatterà l'utente per comunicare la risoluzione del disservizio ed eseguire tutte le verifiche finali. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il ticket di guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di Alfa Service respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico dell'infrastruttura Alfa Service gestita da operatori terzi, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 24 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata all'operatore terzo con una nuova procedura.

PARTE TRE: STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI

3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI

Alfa Service si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti ed individua gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, comunicandoli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti.

I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da Alfa Service ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

Alfa Service 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 sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad es. ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee dati da parte degli OLO, etc.).

Alfa Service ha individuato i seguenti standard qualitativi:

3.2 SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (DELIBERA 131/06/CSP E S.M.I.)



1. continuità del servizio;
2. tasso di efficacia di 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;
8. indicatori prestazionali di cui agli allegati 2,3,4,5 della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i..

3.2.1 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi.

3.2.2 EFFICACIA DELLA RETE

Alfa Service, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici: 1. latenza inferiore ai 100 ms round trip (99%) fino alle porte di transito e di peering; 2. tasso di insuccesso nella trasmissione dati (packet loss) inferiore al 5% fino alle porte di transito e/o peering;

Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di Alfa Service (NOC c/oMilano Caldera 21 - Milano (MI)).

3.2.3 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI – INDICATORE 1 DI CUI ALLA DELIBERA 131/06/CSP S.M.I.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo:ADSL, HDSL, SHDSL, FTTC, FTTH e HIPERLAN.

L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è entro un tempo medio di 30 (trenta) giorni per servizi a banda larga ADSL, HDSL, SHDSL, FTTC e FTTH e di 25 (venticinque) giorni per servizi a larga banda e banda ultra larga HIPERLAN.

3.2.4 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO – INDICATORE 2 DI CUI ALLA DELIBERA 131/06/CSP S.M.I.



Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo ADSL, HDSL, SHDSL, FTTC, FTTH e HIPERLAN. 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 4%.

3.2.5 TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI – INDICATORE 3 DI CUI ALLA DELIBERA 131/06/CSP S.M.I

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo ADSL, HDSL, SHDSL, FTTC, FTTH e HIPERLAN. L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da Rev. operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore a 150 ore solari.

3.2.6 TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA – INDICATORE 4 DI CUI ALLA DELIBERA 131/06/CSP S.M.I.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica. L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza è un tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" inferiore a 30 secondi sui numeri che prevedono servizi IVR; tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano inferiore a 120 secondi per le chiamate andate a buon fine; tempo totale medio di risposta dell'operatore umano ossia 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 inferiore a 150 secondi per le chiamate andate a buon fine.

3.2.7 ADDEBITI CONTESTATI – INDICATORE 5 DI CUI ALLA DELIBERA 131/06/CSP S.M.I.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica. 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 4%.

3.2.8 ULTERIORI INDICATORI – INDICATORI 2-5 DI CUI ALLA DELIBERA 244/08/CSP S.M.I.



Indicatori applicabili ai servizi di Comunicazione Elettronica I quattro indicatori si riferiscono a “velocità di trasmissione dei dati”, “tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati”, “ritardo di trasmissione dati in una singola direzione” e “tasso di perdita dei pacchetti”. Gli obiettivi perseguiti per questi specifici indicatori sono riportati per ciascun profilo tariffario e sono disponibili alla <http://www.andromedanet.it/trasparenza> e sono confrontabili con l'apposito software Ne.me.sys. disponibile sul sito <http://www.misurainternet.it>.

3.3 SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA (DELIBERA 254/04/CSP)

1. Tempo di fornitura iniziale;
2. Tasso di malfunzionamento;
3. Tempi di riparazione in caso di guasto;
4. Tempo di risposta dei servizi tramite servizio di assistenza;
5. Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;
6. Fatture contestate;
7. Accuratezza della fatturazione;

3.3.1 TEMPO DI FORNITURA L'indicatore indica i giorni solari che intercorrono tra il momento dell'ordine del servizio da parte del Cliente ed il giorno in cui il servizio è realmente utilizzabile dal richiedente. L'obiettivo perseguito è di 20 giorni solari con percentile del 95% e di 25 giorni solari con percentile 99%, con una percentuale di allacciamenti eseguiti entro il termine previsto da contratto pari al 95%.

3.3.2 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO PER LINEA DI ACCESSO Indicatore riferito al rapporto tra il numero delle segnalazioni di malfunzionamenti effettivi eseguite dai clienti e il numero medio di linee di accesso attive. L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento inferiore al 3,4 % per i servizi forniti con strutture proprie.

3.3.3 TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI L'indicatore si riferisce al tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la sua eliminazione.

3.3.4 TEMPO DI RISPOSTA DEI SERVIZI TRAMITE OPERATORE Intervallo di tempo esistente tra la ricezione delle informazioni di indirizzamento e l'istante in cui l'operatore umano risponde per fornire il servizio richiesto. L'obiettivo perseguito è di 40 secondi di tempo medio di risposta con una percentuale di chiamate con un tempo di risposta inferiore ai 20 secondi pari al 50%

3.3.5 FATTURE CONTESTATE Indicatore inteso quale percentuale delle fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. L'obiettivo perseguito è di un valore inferiore al 0,60%.



3.3.6 ACCURATEZZA IN FATTURAZIONE Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente. L'obiettivo perseguito è inferiore al 1,20%.

3.4 TEMPO MINIMO DI NAVIGAZIONE PER ACCEDERE ALLA SCELTA DI PARLARE CON UN ADDETTO, ALLO SCOPO DI PRESENTARE UN RECLAMO

Indicatore avente ad oggetto il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un operatore allo scopo di presentare un reclamo. L'obiettivo perseguito è un tempo inferiore a 30 secondi.

3.4.1 TASSO DI RISPOSTA

Indicatore riguardante il tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta. L'obiettivo perseguito è di 65 secondi quale tempo medio di risposta alle chiamate entranti.

3.4.2. PERCENTUALE DI RECLAMI RISOLTI SENZA NECESSITA' DI ULTERIORI CHIAMATE

Percentuali di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza. L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale inferiore al 64%.

3.5 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.

PARTE QUATTRO: RIMBORSI E INDENNIZZI

4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

Alfa Service si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme



erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

4.2 INDENNIZZI

4.2.1 INDENNIZZO PER RITARDO NELL'ATTIVAZIONE

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima (da un indirizzo ad un altro del Cliente), senza cambio di operatore, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e qualora lo stesso ritardo non sia imputabile ad inconvenienti tecnici che rendono impossibile l'attivazione degli stessi, Alfa Service si impegna ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente, e qualora tale accertamento abbia esito positivo, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di una sua specifica richiesta nella segnalazione, o successivamente alla stessa:

- a) un indennizzo pari ad euro 4,00 (quattro/00) per ogni giorno di ritardo, per ciascun di accesso ad Internet da fornire sulla linea;
- b) un indennizzo pari a euro 1,40 (uno/40) per ogni giorno di ritardo, se il ritardo riguarda soltanto servizi correlati a quelli di accesso alla rete. Se il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, sono imputabili al cliente finale il termine di attivazione si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa che ostacola l'attivazione, come in via meramente esemplificativa la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari o la richiesta di rinvio di detto appuntamento da parte del Cliente, e/o a fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve essere attivato, come in via meramente esemplificativa l'indisponibilità del servizio.

4.2.2 INDENNIZZO PER INDEBITA SOSPENSIONE, O CESSAZIONE, AMMINISTRATIVA DEL SERVIZIO

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione, o cessazione, del servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito dal successivo articolo, Alfa Service si impegna ad accertare il disservizio segnalato, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione e, quando la sospensione stessa risulti essere stata disposta da Alfa Service in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel contratto o in violazione del preavviso contrattualmente previsto, la stessa si impegna ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di sua specifica richiesta nella relativa segnalazione, o successivamente alla stessa:

- (a) un indennizzo pari ad euro 6,00 (sei/00) per ogni giorno di sospensione del Servizio per il



Servizio telefonico e il Servizio di accesso ad Internet;
oppure (b) se il disservizio interessa soltanto servizi correlati a quelli di accesso alla rete, un indennizzo complessivamente pari a euro 1,50 (uno/50) per ogni giorno di sospensione.

4.2.3 MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI AGLI ARTT. 4.2.1 E 4.2.2

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui agli articoli 4.2.1 e 4.2.2 verranno corrisposti, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio. Qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso se superiore ad euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante assegno o bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura. Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avverrà mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito del corrispettivo anche tramite e-mail. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, ovvero su espressa richiesta dell'utente se la somma da indennizzare è superiore ad euro 100,00 (cento/00) la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio.

4.2.4 INDENNIZZI SU RICHIESTA

Al verificarsi di specifiche ipotesi di inadempimento o disservizio imputabili ad Alfa Service, e quindi escluse le ipotesi riconducibili a caso fortuito, forza maggiore, fatto del cliente o di terzi, nonché quanto previsto al successivo 4.2.5,

Alfa Service si impegna, previo accertamento da compiersi entro 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del Cliente, dietro richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere al medesimo un indennizzo, non moltiplicabile per il numero di utenze nella titolarità del Cliente, secondo quanto di seguito indicato:

- a) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio telefonico e del Servizio di accesso ad Internet, 1 giorno di prolungamento di tale Servizi;
- b) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore di un Servizio correlato al servizio di accesso alla rete, 1 giorno di prolungamento di tale Servizio;
- c) 1 giorno di prolungamento del Servizio telefonico, per ogni giorno di ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero rispetto a quanto stabilito dalla normativa di settore;
- d) 1 giorno di prolungamento del servizio, per ogni giorno di malfunzionamento del servizio non accessorio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici; se detto malfunzionamento è dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile ad Alfa Service, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino del servizio; 0,5 giorno di prolungamento se il



- malfunzionamento riguarda solo servizi correlati al servizio di accesso alla rete;
- e) 0,5 giorni di prolungamento del servizio per ogni giorno di malfunzionamento del servizio da intendersi quale “irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi” imputabile ad Alfa Service; se detto malfunzionamento è dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile ad Alfa Service, l’indennizzo si applica all’intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l’effettivo ripristino della funzionalità del servizio; 0,25 giorno di prolungamento se il malfunzionamento riguarda solo servizi correlati al servizio di accesso alla rete;
 - f) 1 anno di servizio gratuito per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, ivi incluso il caso di omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte del Cliente interessato;
 - g) 0,25 giorni di prolungamento del servizio oggetto di reclamo, per ogni giorno di ritardo nella risposta al reclamo; tale indennizzo sarà calcolato su una sola utenza anche quando il Cliente sia titolare di più utenze, e senza tenere conto di reclami successivi o reiterati relativi o connessi al medesimo disservizio;
 - h) 1 anno di servizio telefonico gratuito, nel caso in cui l’utente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato;
 - i) per le fattispecie di inadempimento o disservizio imputabili ad Alfa Service per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo trova applicazione il prolungamento pari ad 1 giorno per ogni giorno di disservizio quanto al Servizio telefonico e al Servizio di accesso ad Internet, e il prolungamento pari a 0,5 giorno per ogni giorno di disservizio, quanto a servizi o prestazioni correlati al servizio di accesso alla rete di comunicazione.

4.2.5 MODALITA’ DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI ALL’ART. 4.2.4

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all’art. 4.2.4 verranno riconosciuti il mese successivo rispetto a quello di accertamento del disservizio. Al riguardo il nostro servizio di assistenza clienti, comunicherà all’utente l’avvenuto prolungamento.

4.2.6 ESCLUSIONE DEGLI INDENNIZZI

Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto, sempre che Alfa Service non abbia omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.