

Carta dei Servizi

La società Ampersand Srl adotta questa Carta dei Servizi in osservanza dell'art. 10, comma 5 D.P.R. 19 settembre 1997, n. 318, sulla base di quanto espressamente previsto dalla Direttiva del Presidente Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994, contenente i “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, dalla Delibera AGCOM n 179/03/CSP, dalla Delibera AGCOM n 131/06/CSP e dalla Delibera AGCOM n 244/08/CSP.

La presente Carta dei Servizi è vincolante per Ampersand srl nei confronti dei propri clienti e costituisce base di riferimento nei rapporti con gli stessi. La Carta dei Servizi va letta congiuntamente con le Condizioni di Abbonamento dei singoli Servizi ed è pubblicata sul sito istituzionale www.ampersand.it. La presente Carta dei Servizi verrà periodicamente aggiornata qualora la normativa in materia dovesse subire modifiche di carattere regolamentare, nonché nei casi di mutamenti nelle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

Parte prima - Principi

1.1 Uguaglianza e imparzialità.

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, evitando qualsiasi discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. La fornitura del servizio si ispira ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità in modo da garantire parità di trattamento a parità di condizioni e di servizio prestato.

1.2 Continuità.

Ampersand srl si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, fatto salvo eventi di forza maggiore. In caso di interruzione o di funzionamento irregolare si impegna ad adottare misure volte ad arrecare ai clienti il

minor disagio possibile. Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica, che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione da parte del cliente di opportuni sistemi di emergenza. Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime devono considerarsi causa di forza maggiore.

1.3 Partecipazione.

Per una corretta erogazione del servizio è garantita la partecipazione dei clienti sia singolarmente, sia attraverso associazioni, attivando una collaborazione volta a garantire una corretta fornitura dei servizi. Ogni utente può quindi inviare un proprio contributo, valido nel singolo caso o generalmente, ai recapiti pubblicati al termine del presente documento.

1.4 Cortesia e trasparenza.

Si garantisce un trattamento cortese e rispettoso dei clienti, che hanno a disposizione personale pronto ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti.

1.5 Efficienza ed efficacia.

L'attività è ispirata ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio di qualità.

1.6 Diritto di scelta.

Viene rispettato il diritto di scelta del cliente, consentendo di scegliere tra i vari servizi offerti, con l'impegno alla massima trasparenza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi.

1.7 Tutela dei dati personali.

Ampersand srl garantisce all'utente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni e integrazioni, comprese le novità normative apportate dal Reg. EU n. 679/2016 in corso di recepimento. In particolare si garantisce al cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento di Ampersand srl. A questo proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Parte Seconda - Standard di qualità dei servizi

Ampersand srl si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, “Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni” All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da Ampersand srl ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

Ampersand srl si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il relativo conseguimento e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche.

Vengono indicati una serie di parametri di qualità che Ampersand srl si impegna a raggiungere e a mantenere, suddivisi in standard generali e standard specifici, che si

riferiscono rispettivamente al complesso delle prestazioni e a ciascuna delle singole prestazioni rese al singolo cliente.

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

2.1 Standard generali.

Sono definiti come generali quegli standard che si riferiscono all'insieme dei servizi offerti da Ampersand srl. Per la verifica degli stessi, bisogna considerare le prestazioni offerte in un periodo di riferimento non superiore a sei mesi.

1. Tempi di attivazione: dove disponibile, il servizio sarà attivato nel 90% dei casi al massimo entro 20 giorni lavorativi successivi alla ricezione del contratto sottoscritto o alla manifestazione di adesione al servizio da parte del Cliente, salvo eventuali impedimenti tecnici che saranno comunque tempestivamente comunicati al Cliente;
2. Accuratezza della fatturazione: Ampersand srl ha come preciso obiettivo di attivare tutte le procedure ed i controlli necessari sul processo di fatturazione, al fine di ottenere una percentuale di reclami inferiore allo 2%;
3. Continuità del servizio: il servizio è attivo, nel 95% dei casi, 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, eccezion fatta per i periodi di manutenzione e le interruzioni dovute a causa di forza maggiore;
4. Tempo di riparazione guasti: per i principali servizi standard, Ampersand srl prevede livelli di servizio che per la parte di propria competenza possono garantire un massimo di 24 ore lavorative per il 90% dei casi dalla segnalazione del disservizio ed un massimo di 80 ore lavorative per il 99% dei casi; il tempo di riparazione viene valutato come il tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente ed il ripristino della funzionalità, ove i guasti non dipendano da operatori terzi o da apparati del cliente;
5. Tasso di malfunzionamento: per i principali servizi standard, il tasso di

malfunzionamento, inteso come 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, rilevate su base mensile, sullo stesso periodo, per guasti non dipendenti da operatori terzi o da cause di forza maggiore, è inferiore al 5%;

6. Tempo di risposta nei servizi con operatore: per il 90% delle chiamate al massimo entro 90 secondi in orario lavorativo.

2.2 Standard specifici.

Gli standard specifici si riferiscono alla singola prestazione resa al Cliente e sono quindi direttamente verificabili.

1. Tempo massimo di risposta ai reclami di fatturazione: il Servizio Clienti di Ampersand srl sarà a disposizione dei Clienti per fornire ogni informazione ad essi utile. Ad ogni reclamo sarà data risposta entro 30 giorni dalla data di ricezione dello stesso;

2. Tempi di rimborso dei reclami di fatturazione: Lo scopo di Ampersand srl è quello di riuscire ad effettuare i rimborsi ai propri Clienti entro un termine massimo di 60 giorni dalla data di risoluzione del reclamo di fatturazione.

2.3 Fatturazione e modalità di pagamento.

Ai clienti di Ampersand Srl verrà inviata una fattura facilmente consultabile e pagabile mediante bonifico bancario, mediante bollettino bancario pagabile in qualsiasi banca, o mediante RID, o mediante carta di credito o contanti presso la nostra sede.

Parte terza - Tutela del cliente

Ampersand srl si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti. Tale impegno si riflette nella realizzazione di procedure di conciliazione specifiche che

coinvolgano gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

3.1 Comunicazioni con il cliente.

Vengono comunicate ai clienti, con mezzi idonei e in modo chiaro, esaustivo e tempestivo, le informazioni relative:

- alle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi;
- alle modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi;
- al presente documento e alle sue eventuali modifiche;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;

3.2 Assistenza ai clienti

Al fine di facilitare il rapporto con i Clienti, Ampersand srl ha predisposto un servizio di assistenza amministrativo/commerciale/tecnico:

- Telefono 0187.520737 dal Lunedì al Sabato dalle ore 9:00 – 13:00 e 15:00 – 19:00,
- mail staff@cdh.it per esigenze tecniche,
- mail amministrazione@ampersand.it per esigenze amministrative,
- mail ufficio@ampersand.it per esigenze commerciali,
- Ampersand srl – Via Picco, 3– 19124 La Spezia (SP) per invii di corrispondenza cartacea.

Il servizio potrà essere utilizzato dai Clienti per aprire segnalazioni di guasti, richiedere informazioni, avanzare reclami e avviare pratiche di subentro e cessazione della fornitura. Ampersand srl si impegna a prendere in carico la segnalazione pervenuta entro i due giorni lavorativi successivi alla ricezione dello stesso. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente in breve tempo, Ampersand srl informerà entro 30 giorni il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. Segnalazioni riguardanti contenziosi, recesso, volture contrattuali dovranno tuttavia essere sempre perfezionate a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento. Nel caso in cui

Ampersand srl non arrivi ad una soluzione positiva per il Cliente, è possibile arrivare ad una soluzione delle controversie promuovendo un tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 182/02/CONS.

3.3 Recesso senza penali – delibera 244/08/CSP

Servizio di accesso ad internet da postazione fissa: il recesso senza penali a carico del cliente sarà valutato a seguito dell'effettuazione di uno specifico test di QoS 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 QoS misurata, che sarà successivamente presentato dal cliente all'operatore del servizio e da questi analizzato insieme al cliente.

3.4 Recesso contratti a distanza

Nel caso di contratti a distanza il “consumatore” potrà inoltre esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità, fatti salvi gli obblighi di cui all'art. 67 del Codice del Consumo, nelle forme e modalità previste dalla delibera 664/06/CONS e quindi dall'art. 64 del Codice del Consumo, dandone comunicazione scritta entro dieci giorni lavorativi tramite lettera raccomandata A/R, qualora: (i) la fornitura del servizio non sia iniziata con accordo del consumatore prima del termine del diritto di recesso, (ii) le prestazioni non siano state già eseguite, (iii) il costo globale del singolo servizio sia superiore a € 26,00 IVA inclusa. La comunicazione potrà essere anticipata anche mediante telegramma, fax, posta elettronica, ma in questo caso dovrà essere confermata tramite lettera raccomandata A/R entro le quarantotto ore successive. Il termine per l'esercizio del diritto di recesso decorre per i servizi dal giorno della conclusione del contratto; le informazioni di cui all'art. 70 del Codice delle Comunicazioni e agli artt. 52 e 53 del Codice del Consumo sono fornite unitamente alla documentazione contrattuale. Ai sensi dell'art. 48 del Codice del Consumo il diritto di recesso senza penali non esime dagli obblighi di corrispondere i costi di prestazioni già eseguite al momento del recesso.

3.5 Tutela della riservatezza.

Ampersand si impegna ad effettuare il trattamento dei dati e a garantire la riservatezza dei dati personali dei propri clienti ai sensi della vigente normativa in materia di privacy, di cui al decreto legislativo 196/2003 e sue successive modifiche e integrazioni, comprese le novità normative apportate dal Reg. EU n. 679/2016 in corso di recepimento.

3.6 Applicazione della Carta dei Servizi.

Gli standard riportati nella presente carta sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio, l'eventuale mancato rispetto degli standard o dei principi indicati può essere segnalato, mettendosi in contatto o rivolgendo un reclamo attraverso una delle seguenti modalità:

per telefono: 0187.520737;

per posta: Ampersand s.r.l., via Alberto Picco n.3, 19124 La Spezia;

per fax: 0187.563124;

per e-mail: ufficio@ampersand.it