 <p>Alltel S.p.A - Sede legale: Via Attendolo 4 – 20141 Milano (MI) P. IVA 13179350155 - REA I-187939 – Sede Operativa: Via Bernina, 25 – 27010 Siziano PV -Tel: 0382.67432 - Fax: 0382:67432 – www.alltel.it - infoservizi@palantir-net.com – www.palantir-net.com</p>	<p>CG100307 del 10/03/07 Rev. 1 La presente annulla e sostituisce la recedente</p>
---	---	---

PALANTIR

(per Alltel spa)

Carta dei servizi

Premessa

La Carta dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli Operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al Pubblico ed ai Clienti.

La Carta dei servizi della Palantir S.r.l. (nel seguito, per brevità: Palantir) è stata redatta considerando le linee guida disposte dalla direttiva dell'Autorità Garante delle Telecomunicazioni n°173/03/CSP.

La Carta dei servizi Palantir è pubblicata sul sito istituzionale <http://www.palantir-net.com> e resa disponibile a tutti i Clienti che ne facciano richiesta. Il Customer Service Palantir è disponibile al numero 0382.67432, dal lunedì al venerdì, dalle 9,30 alle 12,30 e dalle 14 alle 18,00 e via posta elettronica all'indirizzo infoservizi@palantir-net.com per fornire ogni informazione al riguardo.

La presente Carta si articola in tre parti:

- La prima definisce i principi di base che guidano l'attività di Palantir nell'erogazione dei propri servizi;
- La seconda indica i livelli qualitativi che sono applicati ai servizi offerti;
- La terza descrive i diritti di cui gode la Clientela e gli strumenti per esercitarli.

Parte prima: I principi adottati

I servizi erogati da Palantir sono tesi alla soddisfazione della Clientela per quanto riguarda gli accessi ad Internet a Banda Larga ed i servizi a valore aggiunto nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, tutela della legalità.

Uguaglianza ed Imparzialità

Palantir fornisce servizi di connessione ad Internet a Banda Larga e servizi a valore aggiunto ispirandosi al principio di uguaglianza e prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.



Palantir si impegna a garantire parità di trattamento, in funzione dei livelli di servizio contrattualizzati, verso i Clienti, indipendentemente sia dall'area geografica di fruizione del servizio, che della fascia o categoria di appartenenza.

Continuità

Palantir s'impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, salvo nel caso in cui il disservizio non rientri nella propria responsabilità (cause di forza maggiore) o nei casi in cui siano necessarie attività di manutenzione straordinaria.

In tali casi Palantir s'impegna ad adottare tutte le misure atte a causare il minor disagio possibile ai Clienti, informandoli tempestivamente riguardo alle attività di manutenzione programmata, fornendo informazioni sulla probabile durata dell'interruzione del servizio e comunque minimizzando al massimo i tempi di disservizio.

Partecipazione

		Alltel S.p.A - Sede legale: Via Attendolo 4 – 20141 Milano (MI) P. IVA 13179350155 - REA I-187939 – Sede Operativa: Via Bernina, 25 – 27010 Sizzano PV -Tel: 0382.67432 - Fax: 0382:67432 – www.alltel.it - infoservizi@palantir-net.com – www.palantir-net.com	CG100307 del 10/03/07 Rev. 1 La presente annulla e sostituisce la recedente
---	--	--	--

Ogni Cliente può consultare il servizio di Assistenza alla clientela sia attraverso il sito web istituzionale <http://www.palantir-net.com> che attraverso i numeri di telefono e/o di fax indicati nelle Condizioni Generali di contratto, per chiedere informazioni che lo riguardino, avanzare proposte o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e segnalare eventuali disservizi, irregolarità o reclami. Palantir s’impegna a prendere in considerazione ogni segnalazione, proposta o informazione fornite dai Clienti, al fine di migliorare la qualità dei servizi e dei rapporti reciproci.

Correttezza, Cortesia e Trasparenza

I rapporti tra Palantir e la Clientela sono ispirati a principi di trasparenza per mettere a disposizione la massima quantità d’informazioni e vengono attuati da parte del personale usando la massima cortesia.

Efficienza ed Efficacia

Palantir adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee ed aggiornate per migliorare continuamente l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati.

Tutela della legalità

Qualsiasi uso della rete e delle strutture Palantir per realizzare o incoraggiare l'ispirazione, il suggerimento o l'esecuzione diretta o indiretta d’attività illegali di qualsiasi tipo è vietato.

Palantir utilizzerà tutti gli strumenti tecnologici più opportuni per rilevare eventuali comportamenti illegali e, in caso d’identificazione d’attività non consone ai principi di rispetto della legalità, potrà sospendere il servizio senza preavviso e segnalare alle autorità competenti tali comportamenti.

Parte seconda: I livelli di qualità

Le caratteristiche di funzionamento del servizio sono comprese entro uno SLA=95% su base ore anno.(Service Level Agreement, livello di servizio accettabile),

Tempi d’attivazione dei servizi

Palantir s’impegna ad attivare tempestivamente i servizi contrattualizzati dal Cliente, rispettando con tutte le risorse disponibili i tempi indicati in fase d’offerta.

Qualora si verifichi un ritardo, nell'attivazione di un servizio, imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Palantir si impegna a comunicare al Cliente sia i motivi del ritardo che, ove possibile, i tempi previsti per la nuova attivazione.

Tempi di risoluzione dei disservizi e dei guasti



Palantir si impegna ad intervenire con la massima tempestività per provvedere alla identificazione ed alla risoluzione dei problemi.

Palantir si impegna a minimizzare la probabilità di disservizi sulla rete e sugli apparati di connessione alla stessa installando idonei sistemi di controllo e monitoraggio, oltre che attivando una struttura tecnica sul campo, capace di intervenire tempestivamente in caso di guasto.

Fatturazione e Pagamenti

I termini di pagamento e le modalità di fatturazione fanno parte integrante della proposta commerciale e sono ivi specificate.

Il Cliente, nell'ambito dei propri diritti di informazione, può richiedere informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale accedendo al servizio di Assistenza Clienti.

		Alltel S.p.A - Sede legale: Via Attendolo 4 – 20141 Milano (MI) P. IVA 13179350155 - REA I-187939 – Sede Operativa: Via Bernina, 25 – 27010 Sizzano PV -Tel: 0382.67432 - Fax: 0382:67432 – www.alltel.it - infoservizi@palantir-net.com – www.palantir-net.com	CG100307 del 10/03/07 Rev. 1 La presente annulla e sostituisce la recedente
---	--	--	--

Recesso e richiesta di cessazione del servizio

Il Cliente può recedere dal contratto secondo le modalità indicate all'interno delle condizioni generali di fornitura sottoscritte all'atto dell'attivazione.

Parte Terza: Diritti del Cliente e strumenti di tutela

Gestione Reclami

Le eventuali segnalazioni di insoddisfazione per i servizi ricevuti e per le inadempienze alle disposizioni della presente Carta dei Servizi potranno essere presentate al servizio di Assistenza Clienti secondo le modalità previste dal contratto o dalle preferenze del Cliente.

La segnalazione sarà esaminata a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data della stessa, notificandone l'avvenuta presa in carico al Cliente. Palantir si impegna, se possibile, a porre termine alle cause del reclamo e comunque, entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione, a dare una risposta al Cliente, salvo casi di particolare difficoltà, per i quali, comunque saranno comunicati al Cliente la stima dei tempi di risposta.

Risoluzione delle controversie

Palantir applicherà i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la risoluzione non giurisdizionale delle controversie, ai sensi di quanto stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella Delibera 182/02/CONS riguardo ai rapporti tra organismi di Telecomunicazioni ed utenti. In particolare, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione della istanza alla suddetta Autorità ai sensi dell'art. 1 c. 11 della legge n° 249 del 1997 e della Delibera 182/02/CONS. A tal fine i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

Tutela della riservatezza

Palantir garantisce la riservatezza sia dei dati personali che dei dati raccolti durante l'erogazione del servizio, secondo quanto stabilito dal Decreto Legislativo n° 196/2003 e dalle relative disposizioni operative.

I clienti hanno il diritto di essere preventivamente informati sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati. I Clienti possono in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi presenti negli elenchi di Palantir.

Titolare del trattamento è: Palantir S.r.l., via Martiri della libertà, n°32/4, 16156 Genova

Nei confronti del Titolare dei dati è possibile per il Cliente esercitare i diritti di cui al D.lgs 196/2003 art. 7.

Provvisorietà

La Carta dei Servizi Palantir è un documento soggetto a variazioni ogni qual volta si verificano modifiche nell'assetto legislativo o nei regolamenti attuativi delle Autorità di controllo governative, nonché variazioni dei servizi erogati e dei livelli di qualità garantiti.