

La Carta dei servizi - ICTeam S.p.A

PREMESSA

La Carta dei Servizi di ICTeam S.p.A. ("Carta") descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazione aperti al pubblico (il "Servizio") forniti da ICTeam a tutela della propria Clientela, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti. La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP e n. 254/04/CSP. Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi e nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio. Si precisa che i servizi di Fonia offerti da ICTeam si risolvono esclusivamente ad una clientela di tipo 'business' (clientela aziendale).

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1. Uguaglianza ed imparzialità.

La fornitura del Servizio da parte di ICTeam si ispira ai principi di obiettività e imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, ICTeam interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore e si mostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di TLC per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

1.2. Continuità.

ICTeam si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatto salvo eventi di forza maggiore. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. ICTeam informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio indicando sul sito web www.impresainrete.it la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

1.3. Partecipazione.

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o del rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente sono adeguatamente riscontrate e considerate da ICTeam nello spazio dedicato allo scopo sul proprio sito web.

1.4. Cortesia.

ICTeam si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti ICTeam sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

1.5. Efficienza ed efficacia.

ICTeam persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali allo scopo.

1.6. Informativa alla clientela e diritto di scelta.

ICTeam si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del Cliente. In ottemperanza al principio di scelta, il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

2. STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

ICTeam considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, ICTeam adotta per i servizi di fonia degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, ICTeam definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche.

ICTeam, in adempimento a quanto prescritto dall'art. 3, comma 1, della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 254/04/CSP, pubblica sul proprio sito web all'indirizzo www.impresainrete.it una relazione contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori nonché i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità.

Per l'anno 2006 i riferimenti qualitativi sono quelli sotto riportati.

1. Tempo di fornitura del collegamento iniziale

(Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio) SLA: 90 giorni solari.

Tempistiche di riferimento:

- 60 giorni solari nel 95% dei casi
- 90 giorni solari nel 99% dei casi.

Il tempo di fornitura del collegamento iniziale è riferito alla sola tipologia di **“servizi diretti forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso (ULL, altro)”** come specificato nella delibera n. 254/04/CSP – allegato 1 – lettere a) e b) alla voce rapporti.

2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

(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 attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo)

Tasso di malfunzionamento: (rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso)

- servizi diretti, forniti con proprie strutture: 0,05% (valore percentuale mensile)
- servizi diretti forniti con strutture di altri operatori: 2% (valore percentuale mensile)

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

(Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione)

SLA:

- 6 ore solari per i servizi diretti forniti con proprie strutture
- 36 ore solari per i servizi diretti forniti con strutture di altro operatore

Tempistiche di riferimento:

- 24 ore solari nel 80% dei casi
- 36 ore solari nel 95% dei casi

ICTeam mette disposizione dei proprio clienti un servizio di segnalazione dei guasti operativo h24, 7 giorni su 7, ivi inclusi i giorni festivi.

Il Tempo di riparazione dei malfunzionamenti è riferito alla sola tipologia di “servizi diretti forniti con strutture di altro operatore” **come specificato nella delibera n. 254/04/CSP – allegato 3 – lettere b) alla voce rapporti.**

4. Altri riferimenti qualitativi obbligatori

Si precisa che, ICTeam non fornendo i seguenti servizi:

- servizio tramite operatore
- servizio consultazione elenchi
- servizio di telefonia pubblica
- servizio CPS

non ha definito i parametri qualitativi rispettivamente associati come richiesto dagli allegati 5, 6, 7,8 e 9 della delibera n. 254/04/CSP

5. Accuratezza delle fatturazione

(Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo)

Valore percentuale: inferiore al 2% (Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo).

3. CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.1 Reclami per irregolare funzionamento del servizio

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono ad un operatore ICTeam al numero gratuito 800 034888 (Servizio Clienti disponibile 24h 7 giorni su 7) oppure per iscritto all'indirizzo del Servizio Clienti di cui al punto 6. Il Servizio Clienti riceve, conserva e riporta il tipo di segnalazione rivolta dal cliente anche nel caso in cui essa sia manifestata con semplice comunicazione telefonica. La struttura ha sempre in evidenza le richieste e i problemi segnalati dal Cliente. ICTeam, garantisce il monitoring proattivo della propria rete; ciò comporta che in caso di disservizio che impatta sul cliente, anche in caso di mancata segnalazione da parte di quest'ultimo ICTeam mette in pratica tutte le azioni che predispongono alla risoluzione del disservizio.

3.2 Fatturazione e pagamento

La fatturazione (disponibile in formato cartaceo o in formato elettronico) è effettuata per i servizi a canone (tipicamente servizi dati) in via anticipata, per i servizi a traffico (tipicamente voce) di norma su base bimensile posticipata e la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15gg di anticipo rispetto alla data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente.

La fatturazione è effettuata per i servizi a traffico sugli effettivi secondi di conversazione. La fattura per i servizi di fonia comprende, di base, le seguenti informazioni: i singoli servizi di fonia col dettaglio delle varie tipologie di chiamata, gli importi relativi, e il totale fattura.

ICTeam si impegna ad inserire nella documentazione di fatturazione il numero telefonico di assistenza come richiesto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP art. 9 comma 1.

Fatturazione dettagliata e Autotutela dei consumi.

Come da art 6 comma 1 della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, su richiesta del Cliente al numero gratuito 800 034888, ICTeam mette a disposizione del Cliente, senza aggravio di spese, le modalità di ricezione del dettaglio fattura inerente alle chiamate effettuate. Il dettaglio, comunque, è consultabile in ogni momento on line, anche sui consumi non ancora fatturati, allo scopo di un controllo ex ante in tempo reale degli stessi (i dati sono aggiornati alla mezzanotte del giorno precedente) in modo di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero importo entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura e potrà essere effettuato:

- a mezzo RID
- a mezzo bonifico bancario

ICTeam si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Prima dell'attivazione del Servizio, ovvero durante la fornitura del Servizio, ICTeam potrà richiedere al Cliente l'accensione di una Fideiussione o di altra idonea garanzia, ovvero un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto.

3.3 Reclami relativi alla Fatturazione e Rimborsi

Salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti ad una pluralità di utenti, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a ICTeam per iscritto agli specifici punti di contatto ed entro i termini definiti nella fattura.

Nella documentazione di fatturazione inviata all'utente saranno indicati il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio dell'organismo di telecomunicazioni cui poter presentare reclami e segnalazioni (come richiesto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP). In caso di servizi prepagati, la possibilità di accedere alla medesima informazione è assicurata all'utente in forma scritta all'atto dell'adesione al servizio.

Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e reportizzato e sarà definito entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso ed al Cliente sarà comunicato in modo adeguato l'esito dello stesso.

ICTeam corrisponderà un indennizzo per i ritardi, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, nella riparazione dei malfunzionamenti segnalati dagli utenti finali.

Qualora dovuto, l'indennizzo sarà liquidato con accredito sulla prima fattura utile o direttamente al Cliente. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da ICTeam per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione prevista al punto 4.3.

In caso di rigetto del reclamo, la risposta in esito al reclamo verrà fornita in forma scritta, e adeguatamente motivata con l'indicazione degli accertamenti compiuti. ICTeam comunicherà all'utente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dalla delibera n.182/02/CONS.

3.4 Indennità di mora

Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati al Cliente a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo, o comunque nei limiti stabili all'art. 2 comma 4 della legge 27 marzo 1996, n.108.

3.5 Denunce di frode

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati. Se ICTeam dimostra che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi sono addebitati all'utente.

4. TUTELA DEL CLIENTE

4.1 Comunicazioni con il Cliente

ICTeam assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità. ICTeam si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato. In caso di congestione di rete o di situazioni che generano un alto numero di chiamate, ICTeam prevede l'utilizzo di caselle di posta vocale per garantire al cliente la possibilità di notificare le ragioni della chiamate ed aumentare le performance di raggiungibilità, nonché offre un apposito servizio di contatto via web.

4.2 Tutela della Privacy - Modalità di trattamento e di inserimento dei dati negli elenchi generali

ICTeam si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi del Decreto Legislativo 196/03. Il cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse / ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati. Il cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici.

I dati sono conservati presso la sede legale di ICTeam sita in Via Azzano San Paolo, 139, 24050 Grassobbio (BG). Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a ICTeam S.p.A., Via Azzano San Paolo, 139, 24050 Grassobbio (BG).

4.3 Procedura di Conciliazione

Per le controversie tra ICTeam e il Cliente varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; 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 comma 11 della legge 249/97 e della Delibera n.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.

4.4 Indennizzi

Per il mancato rispetto degli standard di qualità relativi al tempo di fornitura del collegamento iniziale previsto al precedente punto 2.1 (SLA) e al tempo di riparazione dei malfunzionamenti previsto al precedente punto 2.3 (SLA), ICTeam prevede il riconoscimento di indennizzi automatici. ICTeam non riconoscerà alcun indennizzo nei casi in cui siano riscontrati impedimenti realizzativi imputabili al Cliente stesso o ad operatori terzi. Gli indennizzi automatici vengono determinati in proporzione al pregiudizio arrecato e sono riconosciuti da ICTeam in caso di ritardo nella fornitura del collegamento iniziale. In tale caso le indennità corrisposte automaticamente al Cliente sono pari al 10% del contributo di attivazione diviso per i giorni contrattualmente pattuiti per l'attivazione del servizio moltiplicato per i giorni di ritardo. Per il mancato rispetto degli standard qualitativi nella fornitura del servizio indicati al precedente punto 2, che non attengano al ritardo nella fornitura del collegamento iniziale e al tempo di riparazione dei malfunzionamenti, ICTeam, a richiesta del cliente, prevede il riconoscimento di indennizzi determinabili e proporzionati al pregiudizio arrecato: in tali casi il cliente avrà diritto a titolo di indennità ad un importo massimo omnicomprensivo, di regola, pari al 15% della media degli importi fatturati al cliente stesso e relativi ai volumi di traffico per gli ultimi tre mesi rapportati al periodo di effettivo disservizio, oppure ad un importo massimale omnicomprensivo pari al 10% del corrispettivo annuo del contratto. ICTeam detrae gli indennizzi dovuti dalla prima fattura utile, operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario o su esplicita richiesta del Cliente provvede, nei tempi tecnici necessari alla liquidazione a mezzo assegno.

4.5. Informazioni alla Clientela

ICTeam fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo informazioni relative a:

- informazione completa sui servizi offerti contattando il numero 800 034888;
- modifiche della presente Carta con almeno 30 giorni di anticipo;

- modifiche delle condizioni tecnico/economiche di offerta dei servizi con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione con facoltà per il cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accettino le nuove condizioni;
- variazioni sulla fornitura del servizio e agli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del Servizio;
- decisioni che lo riguardano, loro motivazioni , possibilità di reclamo e ricorso avverso di esse, ove attinente.

Inoltre, ICTeam fornisce al Cliente le informazioni sui seguenti aspetti:

- contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione, condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali previste;
- condizioni tecniche e di funzionamento del servizio;
- disponibilità e modalità di attivazione e fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente nel rispetto della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 78/02/CONS;
- possibilità di inserimento negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, con relative modalità;
- condizioni di utilizzo dei servizi prepagati e trattamento del credito residuo;
- condizioni di cessioni a terze parti del credito, ai sensi dell'art. 1264 c.c.;
- diritto di recesso senza penali, all'atto della notifica di modifiche eventualmente peggiorative delle condizioni contrattuali;

5. PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di ICTeam all'indirizzo www.impresainrete.it ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

6. VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO

Le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente Carta possono essere segnalate attraverso una delle seguenti modalità:

per telefono al numero 800 034888

per fax al numero 035 / 4522034

per lettera all'indirizzo : ICTEAM S.P.A. - Servizio Clienti – Via Azzano San Paolo, 139, 24050 Grassobbio (BG)

per e-mail all'indirizzo supporto@icteam.it
