

Carta dei Servizi

Alet Communications srl – Piazza Brignole 3/1 – 16122 - Genova

PARTE PRIMA – PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 CARTA DEI SERVIZI

ALET COMMUNICATIONS srl. (a seguire indicata come “ALET COMMUNICATIONS”), nell’ambito di un programma improntato alla trasparenza nei rapporti con la propria clientela, e alla qualità dei servizi offerti, redige la presente Carta dei Servizi secondo lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e secondo le direttive di cui alla Delibera dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Delibere n. 179/03/CSP e 131/06/CSP).

Con la presente Carta dei Servizi ALET COMMUNICATIONS fornisce le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami da parte della clientela oltre ad indicazioni degli standard dei Servizi, così come richiesto dalla vigente normativa in materia di telecomunicazioni, quali la continuità, la regolarità d’erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, da intendersi validi in condizioni normali d’esercizio.

La presente Carta dei Servizi è vincolante per ALET COMMUNICATIONS srl nei confronti dei propri clienti e costituisce elemento di riferimento nei rapporti con gli stessi. La Carta dei Servizi va letta congiuntamente con le Condizioni Generali di Contratto, con il Contratto disciplinante i servizi e le Informazioni sugli obiettivi e risultati di qualità del servizio ed è pubblicata sul sito istituzionale <http://www.alet.com> e resa disponibile a tutti i Clienti che ne facciano richiesta. Il Customer Service di ALET COMMUNICATIONS è disponibile al numero 010-576831 da Lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:30 o via e Mail all’indirizzo assistenza@alet.com per fornire ogni informazione al riguardo. 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.

1.2 L’OPERATORE

ALET COMMUNICATIONS con sede legale ed operativa in Piazza Brignole, 3/1 – 16122 Genova con P.Iva e CF 01765480999, opera nel campo dei servizi internet, voce e broadband, ed è un operatore con la seguente Autorizzazione Ministeriale:

Autorizzazione Generale per la rivendita di servizi di fonia e dati (detto “Reseller”) Costituisce quindi un organismo di telecomunicazioni che fornisce servizi pubblici di telecomunicazioni che si rivolge ad una utenza prettamente business.

Tutti i servizi sono direttamente erogati da ALET COMMUNICATIONS o all’occorrenza da terzisti specializzati di fiducia permettendoci, in tal modo, di essere all’avanguardia sia come competenze tecniche che come qualità del servizio. Nello specifico, la connettività ad Internet/Backbone MPLS viene gestita mediante una rete completamente ridondata su più carrier e operatori Nazionali ed Internazionali con cui ALET COMMUNICATIONS ha accordi di servizio.

Maggiori informazioni possono essere reperite sul sito Internet <http://www.Alet.com> oppure chiedendo la visita di un nostro responsabile commerciale.

1.3 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA’

ALET COMMUNICATIONS assicura che i Servizi offerti sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche; l’eguaglianza così

descritta viene intesa esclusivamente come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni sociali e/o personali.

ALET COMMUNICATIONS s’impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti nel territorio di competenza, compresi i residenti in aree che, rispetto ad altre, sono raggiungibili con maggior difficoltà.

ALET COMMUNICATIONS garantisce inoltre di gestire con particolare attenzione i soggetti portatori di handicap, gli anziani ed i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

ALET COMMUNICATIONS nei comportamenti verso i Clienti si attiene a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.

1.4 CONTINUITA’

ALET COMMUNICATIONS s’impegna ad erogare ai Clienti i Servizi nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, questi pertanto devono essere regolari, continui e senza interruzione. Ove in presenza di disservizi ALET COMMUNICATIONS s’impegna a ridurre al minimo i tempi di ripristino in modo tale da arrecare agli utenti il minor disagio possibile; a tal fine ALET COMMUNICATIONS utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per la massima continuità di servizio ottenibile che, comunque, non può prescindere da eventi di forza maggiore o determinati da terzi che non rientrano pertanto sotto la diretta responsabilità di ALET COMMUNICATIONS.

ALET COMMUNICATIONS informa la propria clientela che i Servizi vengono alimentati tramite energia elettrica, che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e pertanto, in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio, è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (es. backup su ISDN o altra tecnologia). Nel caso specifico dei servizi radio 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.

1.5 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

ALET COMMUNICATIONS garantisce la partecipazione del Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, alla prestazione dei Servizi affinché lo stesso possa sempre essere informato circa la fruibilità del Servizio in una determinata area. ALET COMMUNICATIONS verifica attraverso il servizio di assistenza clienti le ragioni dell’eventuale non corretta erogazione dei Servizi e collabora con i propri Clienti per il miglioramento dei Servizi offerti. Dette informazioni possono essere formulate al Customer Care oppure agli indirizzi e/o numeri di fax ed email riportati nelle singole Condizioni Generali di contratto.

1.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA

ALET COMMUNICATIONS persegue l’obiettivo del progressivo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia dei Servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, nella consapevolezza che l’efficienza e l’efficacia rappresentano un valore cruciale per la scelta di ALET COMMUNICATIONS da parte dei propri Clienti.

1.7 CORTESIA E CHIAREZZA DEI MESSAGGI

ALET COMMUNICATIONS assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire agli utenti il pieno e consapevole esercizio dei diritti di scelta. ALET COMMUNICATIONS si impegna a fornire informazioni puntuali e chiare relativamente alle:

- caratteristiche dei Servizi erogati,
- modalità di erogazione dei Servizi,
- prezzi,
- modalità di fatturazione,
- diritto e modalità di recesso,
- modalità di variazione dei Servizi
- modalità di segnalazione ed apertura guasti/reclami
- norme di comportamento che gli utenti stessi devono adottare nell’uso dei servizi scelti per il rispetto delle normative vigenti.

1.8 TUTELA DELLA RISERVATEZZA

ALET COMMUNICATIONS garantisce all’utente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni.

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 ALET COMMUNICATIONS 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. Il Titolare del trattamento dei dati è: SESSAREGO FABRIZIO Piazza Brignole 3/1 – 16122 Genova tel 3482710418 fsessarego@alet.com.

PARTE SECONDA: RAPPORTI DI ALET COMMUNICATIONS CON GLI UTENTI

2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

ALET COMMUNICATIONS 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 ALET COMMUNICATIONS ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti. ALET COMMUNICATIONS 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 tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche.

ALET COMMUNICATIONS si impegna a:

- attivare tutti servizi offerti come previsti nel contratto e/o comunque a questo rese note al Cliente mediante pubblicazione e conseguente facoltà di presa visione direttamente nel sito Internet di ALET COMMUNICATIONS;

– fornire un servizio telefonico attraverso il numero 010576831, al quale il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi e richiedere assistenza. Mettere a disposizione anche caselle di posta elettronica a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra:

- commerciale@alet.com per informazioni generali e commerciali
- assistenza@alet.com per informazioni tecniche
- backoffice@alet.com per invio contratti

– mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione concordata con le principali Associazioni dei Consumatori per la risoluzione dei reclami, allorquando, all’esito degli stessi, il Cliente ritenga ancora di non essere soddisfatto;

– garantire nei rapporti con la clientela, attraverso tutto il proprio personale dipendente, rispetto e cortesia e, inoltre, ad agevolarla nell’esercizio dei propri diritti e nell’adempimento degli obblighi. I dipendenti sono in tal senso tenuti ad indicare le proprie generalità;

– inviare la fattura contenente le informazioni necessarie e, a richiesta, la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento conformemente a quanto previsto dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni e dall’autorizzazione del Garante della Privacy del 13/03/2008;

– dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, all’interno della fattura, oppure, attraverso il portale www.alet.com o attraverso il Servizio di Customer Care;

– inserire gratuitamente e modificare, nei tempi tecnici, sulla base delle indicazioni del Cliente, i dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all’utenza (in adempimento alle Delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 36/02/CONS, n. 180/02/CONS e successive modifiche ed integrazioni);

– inoltrare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto ed inviarle unitamente alle fatture. Esse potranno anche essere effettuate mediante l’invio di un documento scritto separato, ovvero via fax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all’ultimo indirizzo o numero di telefax o indirizzo di posta elettronica reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione;

– curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l’eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti. La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da ALET COMMUNICATIONS o da terzi incaricati da quest’ultima. Per consentire l’effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature il Cliente dovrà consentire l’accesso ai propri locali ai tecnici ALET COMMUNICATIONS o ai terzi da questa incaricati.

– fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l’accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;

– conformemente a quanto previsto dalle delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 78/02/CONS, 418/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nonché dal Ministero dello Sviluppo Economico con Decreto Ministeriale del 2 marzo 2006, n. 145;

- mettere a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo al momento della conclusione del contratto, il “blocco di chiamata”, in modalità permanente (di default) e selettiva (a richiesta), salva contraria ed espressa volontà dello stesso manifestata alla ALET COMMUNICATIONS;

– agevolare la fruizione dei servizi di telecomunicazione dalla stessa offerti da parte delle categorie di utenti disabili, conformemente alla Delibera dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.514/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nel rispetto delle modalità ivi previste.

Come previsto dalla Delibera Agcom n. 131/06/CSP, così come modificata dalla Delibera Agcom n. 244/2008 CSP, gli indicatori di qualità dell’accesso ad Internet da postazione fissa monitorati da ALET COMMUNICATIONS srl sono i seguenti:

– Tempo di attivazione del servizio, ossia il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l’ordine dall’operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l’uso da parte del richiedente;

– Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d’accesso in banda larga rilevato su base mensile nel medesimo periodo;

– Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: ossia il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione;

– Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell’operatore: ossia il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta operatore umano, il tempo di risposta dell’operatore umano dopo la selezione da parte dell’utente della scelta che consente di parlare con l’operatore umano, il tempo totale di risposta dell’operatore umano;

– Addebiti contestati: ossia la percentuale di fatture per cui l’utente ha reclamato in forma tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;

– Indisponibilità del servizio di accesso in dialup ossia il rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dialup rispetto al periodo di osservazione;

- Velocità di trasmissione dati; ossia la velocità di trasmissione disponibile per i servizi internet misurata durante la trasmissione di file di prova trasmessi tra un sito remoto in cui è posizionato in client e un server separatamente per il download e per l’upload osservato per un periodo di tempo fissato;

- Ritardo di trasmissione dati: ossia il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP ECHO REQUEST REPLY PING;

- Tasso di perdita dei pacchetti: ossia il rapporto tra le prove di PING che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di PING effettuati;

- Prestazioni fornite con l’offerta di base.

Inoltre Alet si impegna a:

- Assicurare la continuità del servizio;

– Assicurare il tasso di efficacia della rete;

– 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, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell’articolo 1264 c.c;

- Descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all’utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- 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;
- Specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;
- Fornire agli utenti informazioni sulle modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- Fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di agevolare le procedure di cambio operatore; il Cliente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione, tramite il Servizio Clienti online o chiedendo al Servizio Clienti;

2.2 UTILIZZO DEI SERVIZI

La fruizione dei servizi avviene secondo le modalità di cui al punto 2.3 della presente Carta dei Servizi. L’attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell’utente. L’eventuale conclusione ed esecuzione “a distanza” di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera 664/06/CONS “Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza” e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 (“Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza”) e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 (“Codice del Consumo”).

2.3 FORMAZIONE DEL CONTRATTO

Con il ricevimento della richiesta di fornitura di Servizi da parte del Cliente Alet Communications S.r.l., in base alle esigenze rappresentate da quest’ultimo, formula l’Offerta Commerciale corredata dalle Condizioni Generali di Contratto, dalla presente Carta dei Servizi e dalle eventuali schede prodotto e/o dalla Modulistica richiesta dal Partner.

Alet Communications invia al Cliente in formato digitale e firmata digitalmente la Proposta di contratto (aderente all’Offerta come negoziata e approvata tra le parti), che il Cliente restituisce ad Alet Communications tramite software GoSign firmata digitalmente completa di tutti i suoi dati.

L’addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio, anche qualora l’utente non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta scritta indirizzata dall’utente a ALET COMMUNICATIONS o viceversa, per ciascun servizio in essere o per la globalità dei servizi, e comunque in base a quanto previsto specificamente nel Contratto e nelle Condizioni Generali di Contratto.

PARTE TERZA: MODIFICHE, FATTURAZIONE

3.1 MODIFICHE CONTRATTUALI

L’utente accetta ogni modifica dei Servizi o del Contratto resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali diverse da quelle appena descritte (ad esempio l’aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per l’utente, in caso di modifiche

sfavorevoli invece, queste avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate ed entro tale termine l'utente potrà esercitare la facoltà di recedere dal Servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a ALET COMMUNICATIONS mediante lettera raccomandata a.r., o pec entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica. In tal caso il Servizio si intenderà risolto o il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di ALET COMMUNICATIONS 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.

3.2 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura trasmessa agli utenti per via cartacea e/o telematica con eventuale addebito delle spese di invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente, è chiara e di facile consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento, e ad eventuali consumi, verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art.7 allegato A della Delibera 179/2003 e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate. Il pagamento potrà avvenire tramite addebito su conto corrente (RID), RIBA, o carta di credito. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di ALET COMMUNICATIONS di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a ALET COMMUNICATIONS gli interessi moratori a titolo di indennizzo nella misura massima prevista dalla vigente normativa, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto.

L'erronea attivazione o disattivazione di servizi ALET COMMUNICATIONS non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo. All'atto della stesura della presente Carta dei Servizi ALET COMMUNICATIONS non prevede depositi cauzionali o anticipi conversazioni per alcun servizio e non sono quindi definite modalità di restituzione.

La restituzione al cliente di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni sarà assicurata nel termine non superiore a 180 giorni dalla cessazione del contratto.

PARTE QUARTA: SEGNALAZIONE E RECLAMI

4.1 ASSISTENZA AI CLIENTI

Al fine di facilitare il rapporto con i Clienti, ALET COMMUNICATIONS ha predisposto un servizio di assistenza amministrativo/commerciale/tecnico raggiungibile telefonicamente al numero 010576831 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30-17,30 oltre al fax 010584142.

E' possibile inviare richieste a mezzo mail ad indirizzi dedicati:

- assistenza@alet.com per esigenze tecniche
- backoffice@alet.com per esigenze amministrative
- commerciale@alet.com per esigenze commerciali

O tramite il portare web area riservata

L'invio della corrispondenza cartacea deve essere indirizzata a : ALET COMMUNICATIONS srl – piazza Brignole, 3/1 Genova 16122 Posta elettronica certificata: amministrativo@pec.alet.com

4.2 GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

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. ALET COMMUNICATIONS si impegna a prendere in carico la segnalazione pervenuta entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione dello stesso effettuandone notifica al cliente stesso. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, ALET COMMUNICATIONS 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 ALET COMMUNICATIONS 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.

La risoluzione di controversie tra l'operatore e il cliente ad eccezione di quelle aventi oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione è subordinata all'esperimento di un tentativo di conciliazione da adire, ai sensi dall'allegato A della Delibera n 203/2018 come sostituito dalla Delibera n. 353/2019, prima ancora di adire il giudice ordinario, pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero, in difetto di delega, dinanzi agli altri organismi indicati nell'art.13 della predetta delibera.

In caso di attivazione di procedura di reclamo o contestazione l'utente potrà sospendere il pagamento del servizio e l'operatore si asterrà dal sospendere lo stesso per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo fra diverse procedure, per un massimo di sei mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o conciliazione, termine entro il quale dovrà essere presentata domanda per successiva procedura di conciliazione o di definizione. In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato come fraudolento possono essere sospesi fino a definizione della controversia. In caso di frode accertata i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, verranno rimborsati, in caso contrario verranno addebitati all'utente qualora non effettuati.

4.3 GESTIONE GUASTI

La segnalazione dei guasti deve essere effettuata secondo le modalità al paragrafo 4.1. ALET COMMUNICATIONS eseguirà le verifiche ed assocerà ad ogni evento un ticket interno che a richiesta sarà fornito al Cliente ed utilizzato per rintracciare ogni singola pratica.

Ogni segnalazione di guasto ricevuta, entro un'ora dalla stessa, verrà verificata dal primo livello di supporto tecnico e dispacciata al settore di competenza. Tutte le SLA sono riportate nel "Contratto" e possono essere richieste ai contatti di cui al paragrafo 4.1.

Durante la risoluzione del guasto i tecnici ALET COMMUNICATIONS potranno richiedere ove possibile la collaborazione del Cliente per eseguire verifiche "visive" sul funzionamento degli apparati, cavi ed impostazioni dei computer in sede d'utente. Durante il perdurare del guasto il referente tecnico del Cliente deve sempre essere raggiungibile per permettere al personale ALET COMMUNICATIONS o di ditte Terze d'accedere ai locali per le eventuali riparazioni. In caso di malfunzionamento di apparati hardware, ALET COMMUNICATIONS si adopererà, in caso di

noleggio degli stessi, alla loro sostituzione e riconfigurazione nei tempi più rapidi possibili senza alcun onere a carico del cliente, salvo danni causati dal Cliente stesso.

A risoluzione del guasto avvenuta, i tecnici ALET COMMUNICATIONS contatteranno il Cliente per il collaudo dei servizi e chiusura definitiva del Ticket. Il Cliente durante il perdurare della situazione di guasto potrà contattare il servizio tecnico per aggiornamenti.

4.4 PROCEDURE DI RIMBORSO

Vedasi Service Level Agreement.

4.5 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

In caso di addebito errato di somme non dovute l'utente deve effettuare nei confronti di ALET COMMUNICATIONS (vedi paragrafo 4.1 e 4.2) una segnalazione atta a portare in evidenza l'addebito errato. ALET COMMUNICATIONS a seguito di verifica ed accettazione della stessa darà comunicazione dell'esito della contestazione ed entro 60 giorni provvederà ad accreditare sul primo ciclo utile della fatturazione gli importi erroneamente addebitati.

4.6 TEMPISTICHE ATTIVAZIONE SERVIZI

I tempi di attivazione sono specificati nell'Offerta Commerciale che è parte integrante del Contratto sottoscritto dal Cliente. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al fatto del cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, ALET COMMUNICATIONS si impegna ad informare il cliente sulle ragioni del ritardo.

4.7 SOSPENSIONE DEI SERVIZI

ALET COMMUNICATIONS fornisce informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e riguardo alla disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176 e successive modifiche ed integrazioni, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori.

ALET COMMUNICATIONS potrà sospendere, anche solo in parte, il servizio, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione della stessa o di altri operatori. La sospensione del servizio per modifiche e/o manutenzioni, rese necessarie per una migliore e corretta fruizione del servizio medesimo, sarà comunicata al Cliente in forma idonea con almeno cinque (5) giorni di preavviso.

ALET COMMUNICATIONS potrà limitare l'erogazione del servizio subordinandola alla prestazione di idonee garanzie per il pagamento degli importi fatturati.

In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, ALET COMMUNICATIONS potrà sospendere, in via precauzionalmente il servizio, in modo totale o parziale e potrà inviare una fattura anticipata rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione e sospendere precauzionalmente il servizio. La sospensione del servizio in caso di presunto traffico

anomalo è una facoltà di ALET COMMUNICATIONS e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della stessa. Prima della sospensione del servizio, ALET COMMUNICATIONS contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza del medesimo in merito all'effettuazione del presunto traffico anomalo. Ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente ALET COMMUNICATIONS avviserà successivamente il Cliente mediante messaggio telefonico ovvero altre forme di comunicazione scritte (quali fax, telegramma, e-mail ecc.). In ogni caso il servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà provveduto al pagamento del traffico sviluppato o prestato idonee garanzie richieste da ALET COMMUNICATIONS. Il Cliente è informato del fatto che nell'ipotesi di contestazione delle chiamate rivolte a numerazioni satellitari e/o numerazioni per servizi a sovrapprezzo (NNG) di Operatori di Telecomunicazioni terzi, ferme le azioni ordinarie, il servizio potrà essere sospeso da ALET COMMUNICATIONS previo verifica e riscontro delle predette chiamate. Il Cliente è infine informato che nell'ipotesi di mancato pagamento del servizio fatturato, la sospensione del servizio medesimo avverrà da parte di ALET COMMUNICATIONS conformemente alle prescrizioni dettate in materia dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

PARTE QUINTA: STANDARD DI QUALITA'

5.1 SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

ALET COMMUNICATIONS rileva ed aggiorna periodicamente alcuni importanti parametri relativi alla qualità dei servizi offerti e delle modalità di fornitura dei medesimi in adempimento alle prescrizioni delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 131/06/CSP, 179/03/CSP, 254/04/CSP, 79/09/CSP e successivi emendamenti: I dati vengono raccolti e comunicati agli utenti ed all'Autorità, nonché pubblicate periodicamente sul sito www.teamsistemi.com unitamente ai metodi utilizzati per le misurazioni ed ai risultati conseguiti. ALET COMMUNICATIONS si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali impegnandosi ad informare tempestivamente gli utenti. Pertanto, in ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, per l'anno in corso ALET COMMUNICATIONS pubblica i seguenti gruppi di obiettivi di qualità relativi ai Servizi di Comunicazione Elettronica.

5.2 SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA – ELENCO MISURE

A seguire gli obiettivi per i servizi di accesso ad Internet dalla rete fissa:

- Tempo di attivazione del servizio, ossia il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente;
- Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga;
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: ossia il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione;
- Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga: è il tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano;
- Addebiti contestati: ossia la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma tracciabile.
- Indisponibilità del servizio di accesso
- Indicatori prestazionali di cui agli allegati 2,3,4,5 della delibera AGCOM 244/08/CSP.