

# CARTA DEI SERVIZI

## INDICE

<b>1</b>	<b>PARTE PRIMA - I PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>2</b>
1.1	PREMESSA	2
1.2	L' AZIENDA	2
1.3	EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	2
1.4	CONTINUITÀ DI SERVIZIO	2
1.5	PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO	3
1.6	EFFICIENZA ED EFFICACIA	3
1.7	CORTESIA	3
1.8	CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ	3
1.9	TUTELA DELLA RISERVATEZZA	3
<b>2</b>	<b>PARTE SECONDA – I RAPPORTI CON I CLIENTI</b>	<b>4</b>
2.1	INFORMAZIONE AGLI UTENTI	4
2.2	OFFERTA DEI SERVIZI	4
<b>3</b>	<b>PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>5</b>
3.1	STANDARD DI QUALITÀ	5
3.2	ACCERTAMENTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	5
<b>4</b>	<b>PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI</b>	<b>5</b>
4.1	SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE	5
<b>5</b>	<b>PARTE QUINTA - INTERVENTI TECNICI</b>	<b>6</b>
5.1	LISTINO INTERVENTI TECNICI	6

## **1 PARTE PRIMA - I PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **1.1 PREMESSA**

COMeSER S.r.l. (d'ora innanzi anche "COMeSER") adotta la presente Carta dei Servizi secondo quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/10/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nonché dalla Delibera n. 179/03/CSP emessa dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in data 24 luglio 2003, relativa alla "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", e dalla Delibera 254/04/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249".

La presente Carta dei Servizi è vincolante per COMeSER nei confronti dei propri clienti ai quali viene assicurata una facile reperibilità della stessa e ne costituisce la base di riferimento nei rapporti contrattuali che alla carta esplicitamente fanno riferimento. La Carta viene resa disponibile in diverse forme: prima dell'esecuzione dei contratti, e successivamente in sede di fatturazione viene fornita in formato cartaceo o su richiesta viene inviata all'indirizzo di posta elettronica del Cliente.

Attraverso la Carta dei Servizi, COMeSER indica, tra l'altro, una serie di parametri di qualità dei servizi dalla medesima forniti che si impegna a garantire, permettendo ai clienti di verificarne l'effettiva realizzazione e, fornendo informazioni utili agli utenti per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e reclami. Si segnala che la presente Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione aziendale. COMeSER informerà i clienti e l'Autorità di dette variazioni con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione.

### **1.2 L' AZIENDA**

L'attività svolta da COMeSER consiste nell'installazione e nell'esercizio di sistemi e servizi di comunicazione elettronica (fonia e dati). COMeSER, fondata nel 2004, è un operatore locale con autorizzazione ministeriale per l'erogazione di servizi di rivendita di telefonia al pubblico attraverso la connessione a banda larga con protocollo VoIP-SIP. COMeSER gestisce direttamente le proprie infrastrutture e ciò consente di offrire servizi su misura di alta qualità, competitivi e, soprattutto, più economici. Grazie al suo Internet Data Center, alle piattaforme tecnologiche impiegate e alla rete Wireless, COMeSER è in grado di erogare servizi che possono creare nuove opportunità di business, partendo proprio dall'ottimizzazione dei costi organizzativi, infrastrutturali e produttivi.

### **1.3 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**

COMeSER eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità tra i clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra i clienti medesimi e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche (in cui COMeSER offre i propri servizi) e tra diverse categorie o fasce di clienti. Le attività di COMeSER si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi; tali criteri devono essere utilizzati anche ai fini dell'interpretazione delle norme regolatorie di settore. Sono previste forme di fruizione agevolate dei servizi a favore delle fasce sociali più deboli (portatori di handicap e anziani).

### **1.4 CONTINUITÀ DI SERVIZIO**

L'erogazione dei servizi da parte di COMeSER è continuativa 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. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, COMeSER adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per i Clienti. In ogni caso, COMeSER informa in anticipo, nei modi di seguito indicati, i propri Clienti degli interventi di manutenzione programmata che comportano interruzioni dei servizi, specificando una ragionevole stima della durata dell'intervento e indicando il contatto per ottenere assistenza ed informazioni al riguardo. In particolare COMeSER informerà i clienti interessati agli eventuali disservizi mediante apposito avviso a mezzo posta elettronica e avviso telefonico. Nel caso in cui si renda necessario un intervento *on site* (presso la sede del Cliente), COMeSER provvederà al contatto telefonico preventivo per concordare con quest'ultimo un appuntamento (data, ora) per l'esecuzione dell'intervento. Il personale COMeSER è munito di apposito tesserino di riconoscimento.

### **1.5 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO**

COMeSER garantisce la partecipazione dei singoli Clienti al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio feedback, in generale o relativamente al singolo caso specifico, sotto forma di osservazioni, reclami e suggerimenti, scrivendo ai recapiti indicati sul sito web di COMeSER [www.comeser.it](http://www.comeser.it). COMeSER si impegna a fornire tempestivo riscontro alle comunicazioni ricevute. Sempre al fine di migliorare la fornitura del servizio alle associazioni di categoria e dei consumatori è riconosciuto il più ampio ruolo propositivo che potrà essere esercitato mediante una delle modalità sopra previste. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 30 giorni.

### **1.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA**

COMeSER persegue, quale obiettivo strategico aziendale, il continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative ed amministrative più funzionali allo scopo.

### **1.7 CORTESIA**

COMeSER assicura un trattamento rispettoso e cortese dei Clienti e di tutti gli interessati ai suoi servizi, avvalendosi di personale disponibile a rispondere ad ogni richiesta, nonché ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure richieste. COMeSER assicura altresì che 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.

### **1.8 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ**

L'attività di COMeSER è altresì improntata ai principi di trasparenza e di semplicità, allo scopo anche di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta da parte dei clienti. Ciò si traduce nell'utilizzo di un linguaggio semplice e non burocratico nella comunicazione destinata al pubblico. In particolare, anche al fine di garantire il principio di scelta, COMeSER si avvale di procedure semplici, chiare ed equilibrate con riferimento alla stipulazione dei contratti di fornitura dei servizi, al recesso, alle modifiche contrattuali volte ad includere, ovvero ad escludere, la fornitura di un servizio supplementare o di prestazioni aggiuntive.

### **1.9 TUTELA DELLA RISERVATEZZA**

COMeSER 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 COMeSER. 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. Qualora disponibile, il cliente può richiedere gratuitamente l'inserimento del proprio nominativo nell'elenco telefonico della rete urbana di appartenenza. I dati richiesti sono quelli strettamente necessari all'inserimento in elenco. Il Cliente è informato del fatto che è possibile ottenere l'omissione dell'indicazione dell'indirizzo o del nome per esteso. Il Cliente è altresì informato del fatto che, in qualunque momento, può decidere di modificare o cancellare i propri dati personali presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. La cancellazione sarà efficace a decorrere dal primo momento utile. Gli elenchi, consultabili da chiunque, potranno formare oggetto di cessione a terzi, in conformità della legge applicabile e per usi non incompatibili con le finalità per le quali i dati sono stati raccolti.

## **2 PARTE SECONDA – I RAPPORTI CON I CLIENTI**

### **2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI**

COMeSER assicura la piena e chiara informazione al pubblico circa le condizioni economiche, giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi e si impegna a far uso degli strumenti più idonei per la comunicazione delle eventuali variazioni delle predette condizioni. In particolare, COMeSER assicura che la comunicazione di qualsiasi informazione agli utenti viene effettuata in conformità ai principi di trasparenza, chiarezza, tempestività e buona fede.

A questo fine COMeSER si impegna a:

- descrivere nelle Condizioni economiche ulteriori informazioni sulle effettive condizioni economiche, sulle condizioni di erogazione, di utilizzo e funzionamento dei singoli servizi contrattualizzati, nonché le loro caratteristiche e prestazioni tecniche, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari. I clienti potranno richiedere le suddette informazioni ai recapiti indicati nel sito web di COMeSER [www.comeser.it](http://www.comeser.it);
- informare i Clienti delle decisioni che li riguardano, delle relative motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- informare i Clienti circa la disponibilità e le modalità di fruizione del servizio di blocco selettivo di chiamata, secondo quanto prescritto dalla delibera 78/02/CONS, e della disponibilità di misure atte a tutelare i minori nella fruizione dei servizi di telecomunicazioni (OBBLIGO DI INFORMAZIONE PREVISTO DALL'ART 4 COMMA E DELLA DELIBERA 179/03/CSP)
- informare i Clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico secondo quanto previsto dalle delibere 36/02/CONS e 78/02/CONS, e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura.

### **2.2 OFFERTA DEI SERVIZI**

COMeSER garantisce che la conclusione e l'esecuzione di contratti a distanza avviene nel rispetto di quanto previsto dal decreto legislativo 22 maggio 1999, n. 185. Qualora siano attivate offerte gratuite, COMeSER indica se tali offerte modificano le prestazioni del servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'utente, lasciando all'utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa. COMeSER attiva offerte di servizi aggiuntivi a quelli contrattualizzati a titolo oneroso (ovvero, che diventino a titolo oneroso) soltanto previa richiesta da parte dell'utente.

### 3 PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ

#### 3.1 STANDARD DI QUALITÀ

COMeSER si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti 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, nelle forme ritenute più idonee. Detti standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da COMeSER ovvero di carattere particolare quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti da COMeSER.

Per l'anno in corso COMeSER ha individuato i seguenti standard di qualità:

- Tempo di attivazione del servizio
- Tempi di risposta
- Tempo di intervento per malfunzionamenti

**Tempo di attivazione del servizio** : Il tempo massimo contrattuale per l'installazione del servizio è determinato in 4 settimane dal ricevimento della richiesta di servizio da parte del cliente. L'attivazione del servizio avverrà entro 24 ore lavorative dall'avvenuta installazione.

Non sono imputabili a COMeSER i casi in cui il ritardo sia imputabile a cause non imputabili ad COMeSER.

**Tempi di risposta**: L'assistenza tecnica di COMeSER assicura tempi di risposta immediati secondo le modalità di erogazione del servizio di assistenza.

**Tempo di intervento per malfunzionamenti**: Il parametro è definito come tempo di intervento intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo (cioè riscontrabile e di competenza COMeSER) e la relativa presa in carico:

- per la clientela residenziale è definito in 48 ore lavorative;
- per la clientela business è definito in 16 ore lavorative.

Gli obiettivi posti da COMeSER per l'anno in corso sono il rispetto dell'80% dei tempi sopra esposti.

#### 3.2 ACCERTAMENTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

COMeSER si impegna ad effettuare un monitoraggio costante della qualità dei propri servizi. COMeSER si impegna a garantire gli standard definiti contrattualmente, in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo. Inoltre, COMeSER si impegna ad informare tempestivamente i Clienti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità pubbliche.

Inoltre COMeSER invita i propri Clienti a sottoporre gli eventuali suggerimenti ai fini di un miglioramento del servizio nelle modalità di dettaglio descritte al punto 1.5.

### 4 PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI

#### 4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

COMeSER si impegna a rimborsare automaticamente (anche tramite compensazione) agli utenti le somme erroneamente addebitate entro 120 giorni dall'accertamento.

## 5 PARTE QUINTA - INTERVENTI TECNICI

### 5.1 LISTINO INTERVENTI TECNICI

ATTIVITÀ	COSTO
• Solo sopralluogo (con segnale positivo)	50,00 €
• Installazione urgente (entro 16 ore lavorative)	80,00 €
• Attivazione urgente linea (entro 2 ore lavorative)	30,00 €
• Mancanza requisiti necessari per installazione (indicazioni errate fornite dal cliente)	30,00 €
• Trasloco antenna per cambio abitazione	100,00 €
• Extra per installazione al sabato	30,00 €
• Fornitura, configurazione e assistenza da remoto router wifi	57,38 €
• Attivazione linea telefonica successiva all'installazione di Internet	41,00 €
• Manutenzione per malfunzionamenti causati dal cliente (cavo staccato, alimentatore staccato o bruciato, plug danneggiato, router resettato ecc...)	40,00 € (oltre al costo del materiale impiegato (da quantificare) e/o alla manodopera: 35,00 €/ora)
• Configurazione access point wifi/router wifi - intervento presso il cliente	30,00 €
• Configurazione access point wifi/router wifi – intervento presso COMeSER	10,00 €
• Manutenzione per posa nuovo cavo di rete o cavo telefonico	60,00 € fino a 30 metri (oltre 30 metri: 1,00 €/metro; 35,00 €/ora manodopera)
• Intervento per sostituzione antenna non funzionante (antenna a fine vita)	30,00 €
• Intervento per sostituzione antenna bruciata a causa di scariche elettriche accidentali e/o atmosferiche	150,00 €
• Manutenzione per sistemazione palo del cliente che ruota o flette	50,00 €
• Installazione pali aggiuntivi o sistemazione palo piegato	a preventivo
• Configurazione computer del cliente o piccole reti LAN	30,00 € chiamata; 50,00 €/ora manodopera
• Collegamento VoIP post portabilità della numerazione telefonica	50,00 €
• Cliente assente il giorno dell'intervento	30,00 €
• Mancanza requisiti necessari per manutenzione (indicazioni errate fornite dal cliente)	
• Manutenzione non necessaria richiesta dal cliente	
• Manutenzione urgente (entro 12 ore lavorative)	60,00 €
• Extra per manutenzione al sabato	30,00 €
• Subentro (cambio intestazione contratto)	50,00 €
• Reinstallazione antivirus da remoto	5,00 €

Tutti i costi si intendono IVA di legge esclusa

COMeSER S.r.l.

Gianluca Scarazzini

Presidente



Via S. Michele Campagna 18 - 43036 - Fidenza (PR)

www.comeser.it

Ufficio Commerciale: Tel. 0524 881111 - Fax 0524 881118 - vendite@comeser.it

Assistenza Tecnica: Tel. 0524 881122 - Fax 0524 881110 - assistenzatecnica@comeser.it