

# **CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITA' LINKWAVE 2010, BRAND DELL'AZIENDA GRIFONLINE S.R.L.**

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi Linkwave ("Carta") descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni aperti al pubblico (il "Servizio") ai quali viene improntata la fornitura degli stessi da parte di Grifonline e la 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, n. 254/04/CSP e n. 131/06/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.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **Uguaglianza ed imparzialità**

La fornitura del Servizio da parte di Grifonline si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, Grifonline 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.

### **Continuità**

Grifonline 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. Grifonline informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio indicando sul sito web [www.linkwave.it](http://www.linkwave.it) la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli. Per quanto riguarda i servizi di collegamento tramite uso di frequenze radio libere e condivise si fa presente che per loro natura non è possibile garantire il funzionamento e la qualità nel tempo di tali servizi, così come riportato anche nelle specifiche disposizioni contrattuali.

### **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 Grifonline.

### **Cortesìa**

Grifonline 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 Grifonline sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

### **Efficienza ed efficacia**

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

Grifonline S.r.l. si impegna a offrire i propri servizi in maniera regolare continuativa e senza interruzioni, fatte salve quelle dovute a interventi di manutenzione e riparazione ordinaria e straordinaria e comunque subordinatamente al regolare pagamento di quanto dovuto da parte del Cliente.

In caso di interruzioni o di malfunzionamento, in ogni caso, Grifonline S.r.l. si impegna ad adottare tutte le misure necessarie al fine di ridurre eventuali possibili disagi ai Clienti.

### **Informativa alla clientela e diritto di scelta**

Grifonline S.r.l. rispetta il diritto di scelta dei Clienti consentendo loro di optare tra i diversi servizi offerti mediante procedure semplici e chiare. In ottemperanza al diritto di scelta, Grifonline S.r.l. si impegna alla massima trasparenza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche, economiche e procedurali più funzionali allo scopo.

Il cliente, oltre ad avere accesso alle informazioni reperibili sul sito di riferimento [www.linkwave.it](http://www.linkwave.it), potrà avvalersi anche di colloqui diretti telefonici con un addetto in grado di fornire tutti i chiarimenti e le delucidazioni del caso, per mettere il Cliente nelle condizioni di esercitare il proprio diritto di scelta in modo informato e consapevole al fine di orientarsi verso la soluzione più idonea per le proprie esigenze.

### **STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI**

Grifonline considera la qualità uno degli obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Grifonline adotta, per l'accesso ad Internet, 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, Grifonline 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. Grifonline, in

adempimento a quanto prescritto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pubblica sul proprio sito web i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità (per la definizione puntuale di ciascun indicatore si rimanda alle schede di dettaglio contenute nelle delibere 254/04/CSP e 131/06/ CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nelle quali si precisa che sono esclusi i ritardi non dipendenti dalla volontà di Grifonline ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza Grifonline).

#### **Tempi di attivazione del servizio di accesso ad Internet**

Definizione: 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 il servizio.

Il tempo medio di attivazione dei collegamenti è di circa 15 giorni; il 90% delle attivazioni si realizzano entro 10 giorni dalla richiesta.

#### **Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet**

Definizione: 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, nel medesimo periodo. media annua entro il 3%.

#### **Tempi di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad Internet**

Definizione: tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

In media le riparazioni avvengono entro 1 giorno; il 90% dei guasti si risolve entro 4 giorni.

#### **Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza ai clienti**

Definizione: intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano.

Il servizio di assistenza telefonica della Grifonline non prevede sistemi di risposta automatici ma solo mediante operatori umani, quindi tale misurazione non è applicabile.

#### **Addebiti Contestati per servizi di accesso ad Internet**

Definizione: percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

L'obiettivo prefissato ed il tasso corrente sono inferiori all'1%.

### **Altri indicatori statistici definiti dalla delibera 244/08/CSP**

La delibera 244/08/CSP stabilisce una serie di altri indicatori statistici e relative metodologie di calcolo per la misurazione delle prestazioni dei collegamenti ad Internet da postazione fissa. Tali specifiche però sono state pensate per i grossi operatori nazionali e non sono al momento correttamente implementabili da Grifonline perchè presuppongono una vasta copertura del territorio nazionale, la presenza di proprie apparecchiature al MIX di Milano e al Namex di Roma. Difatti, al momento, Grifonline non rientra tra i soggetti tenuti a partecipare al finanziamento del soggetto indipendente (la Fondazione Ugo Bordoni) designato dalla delibera 147/09/CSP per svolgere tali misurazioni.

### **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 Linkwave al numero 0564 462321 oppure per iscritto all'indirizzo via Ambra n°28/c, 58100 Grosseto.

La struttura ha sempre in evidenza le richieste e i problemi segnalati dal Cliente.

## **CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **Fatturazione e pagamento**

La fatturazione (disponibile in formato elettronico) verrà inviata all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente al momento dell'installazione, trimestralmente per i clienti con RID trimestrale e annualmente per i clienti che hanno scelto la soluzione di pagamento dell'annuale anticipato.

### **Fatturazione dettagliata e Autotutela dei consumi relativi al servizio Linkwave VoIP.**

Il dettaglio, è consultabile in ogni momento on line, anche sui consumi, allo scopo di un controllo ex ante in tempo reale degli stessi (i dati sono aggiornati in tempo reale).

Grifonline 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.

### **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 Grifonline per iscritto. 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. Qualora dovuto, un rimborso 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 Grifonline per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione.

### **Comunicazione con il cliente**

Grifonline assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità.

Grifonline 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, Grifonline prevede l'utilizzo di un apposito servizio di contatto via web.

### **Tutela della Privacy**

Modalità di trattamento e di inserimento dei dati negli elenchi generali - Grifonline 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 Grifonline sita in Via Ambra n°28/c - 58100 Grosseto.

Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a Grifonline s.r.l., Via Ambra n° 28/c - 58100 Grosseto.

### **Informazioni alla Clientela**

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

- informazione completa sui servizi offerti contattando il numero 0564462321.
- 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, Grifonline 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;
- condizioni di utilizzo dei servizi prepagati e trattamento del credito residuo;
- diritto di recesso senza penali, all'atto della notifica di modifiche eventualmente peggiorative delle condizioni contrattuali;
- modalità di richiesta e di restituzione di eventuali depositi cauzionali

### **PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA**

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di Linkwave all'indirizzo [www.linkwave.it](http://www.linkwave.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.

### **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 0564 462321;
- per fax al numero 0564 469392
- per email: [servizioclienti@linkwave.it](mailto:servizioclienti@linkwave.it)
- per lettera all'indirizzo: Grifonline SRL, Via Ambra n° 28/C, 58100 Grosseto