

## INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi di Aconet srl ("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 Aconet srl 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 BASILARI

\* Continuità - Aconet srl 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. Aconet srl informerà in anticipo per e-mail i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio indicando la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

\* Uguaglianza ed imparzialità - La fornitura del Servizio da parte di Aconet srl 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, Aconet srl 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.

\* 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 Aconet srl.

\* Cortesia - Aconet srl 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 Aconet srl sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

\* Efficienza ed efficacia - Aconet srl persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali allo scopo.

\* Informativa alla clientela e diritto di scelta - Aconet srl 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.

## STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

Aconet srl considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Aconet srl adotta per i servizi di fonia e di 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, Aconet srl 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. Aconet srl, 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 Aconet srl ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza Aconet srl). Lo SLA (Service Level Agreement) di ciascun servizio corrisponde convenzionalmente all'obiettivo di qualità corrispondente al "percentile 99" per i tempi di fornitura del collegamento iniziale e al "percentile 95" per i tempi di riparazione dei malfunzionamenti. Di seguito si riportano gli obiettivi di qualità per l'anno 2009 per il servizio di telefonia vocale e di accesso ad Internet da postazione fissa.

### \* Obiettivi per il servizio di telefonia vocale

- o Tempo di fornitura del collegamento iniziale (tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio)

- + Accesso diretto con strutture di altri Operatori:

- # 60 giorni solari nel 95% dei casi

- # 90 giorni solari nel 99% dei casi

- o 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 nel medesimo periodo)

- + Accesso diretto con strutture di altri Operatori: 9,2% (valore percentuale annuale)

- + Accesso indiretto in modalità CPS o CS: 1,2% (valore percentuale annuale)

- o Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione)

- + Accesso diretto con strutture di altri Operatori:

- # 28 ore solari nel 80% dei casi

- # 40 ore solari nel 95% dei casi

- + Accesso indiretto in modalità CPS o CS:

- # 16 ore solari nel 80% dei casi

- # 30 ore solari nel 95% dei casi

o Fatture Contestate (rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo)

+ Valore percentuale annuo pari al 2%

o Accuratezza della fatturazione (rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo)

+ Valore percentuale annuo pari al 2%

o Tempo di fornitura della Carrier Pre-selection (tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso)

+ 10 giorni solari nel 95 % dei casi

+ 13 giorni solari nel 99 % dei casi

\* Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet

o Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet (tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio)

+ Attivazione del servizio di accesso ad Internet su linea telefonica Telecom Italia già attiva:

# 20 giorni solari: Tempo medio di fornitura

# 55 giorni solari nel 95% dei casi

# 85 giorni solari nel 99% dei casi

+ Attivazione del servizio di accesso ad Internet su linea di nuova fornitura:

# 30 giorni solari: Tempo medio di fornitura

# 65 giorni solari nel 95% dei casi

# 95 giorni solari nel 99% dei casi

o Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet (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 attive rilevate nel medesimo periodo)

+ Servizio offerto con ULL: 2% (valore percentuale annuale)

+ Servizio offerto utilizzando servizi wholesale: 3% (valore percentuale annuale)

o Tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad Internet (tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione)

+ Servizio offerto con proprie strutture o ULL:

# 6 ore solari: Tempo medio di fornitura

# 10 ore solari nel 80% dei casi

# 12 ore solari nel 95% dei casi

+ Servizio offerto utilizzando servizi wholesale:

# 5 ore solari: Tempo medio di fornitura

# 8 ore solari nel 80% dei casi  
# 10 ore solari nel 95% dei casi

o Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza ai clienti (intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto) + 14 sec.: Tempo minimo (medio) di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"

o Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la scelta dell'utente + 5 sec: Tempo medio di risposta dell'operatore dopo la scelta da parte dell'utente + 90%: Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 sec

o Addebiti Contestati per servizi di accesso ad Internet (rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo)  
+ Valore percentuale annuo pari al 3%

## CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

\* 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 Aconet srl al numero 06659691 (Servizio Clienti disponibile in orario d'ufficio) oppure per iscritto all'indirizzo del Servizio Clienti di. 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. Aconet srl, 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 Aconet srl mette in pratica tutte le azioni che predispongono alla risoluzione del disservizio.

\* 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 mensile posticipata e la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 20gg 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.

Fatturazione dettagliata e Autotutela dei consumi: Su richiesta del Cliente al numero 06659691, Aconet srl 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. Il cliente può inoltre richiedere come strumento di autotutela l'assegnazione concordata di un limite di credito sul traffico, determinata sulla base di indici di utilizzabilità del servizio.

Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero importo entro 3 i termini previsti dai contratti, di regola 30 gg. dalla data di emissione della fattura e potrà essere effettuato tramite bonifico bancario

Aconet srl 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, Aconet srl potrà richiedere al Cliente l'accensione di una Fideiussione o di altra idonea garanzia, ovvero un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto.

\* 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 Aconet srl per iscritto agli specifici punti di contatto ed entro i termini definiti nella fattura. Ogni reclamo è adeguatamente tracciato, 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 Aconet srl per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la volontà di conciliazione.

\* 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.

## TUTELA DEL CLIENTE

\* Comunicazione con il cliente - Aconet srl assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità. Aconet srl 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, Aconet srl 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.

\* Tutela della Privacy. Modalità di trattamento e di inserimento dei dati negli elenchi generali - Aconet srl si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016. 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 Aconet srl sita in via Misurina 72 00135 Roma.

Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a Aconet srl, Via Simone Martini 127, 00142 Roma, reparto amministrativo.

\* Procedura di Conciliazione - Per le controversie tra Aconet srl 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, integrata dalla delibera 137/06/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.

\* Indennizzi - Per il mancato rispetto degli standard di qualità (SLA) relativi al tempo di fornitura del collegamento iniziale, e al tempo di riparazione dei malfunzionamenti, Aconet srl prevede, su richiesta del cliente, il riconoscimento di indennizzi proporzionali al pregiudizio arrecato come previsto dalla normativa vigente. Aconet srl non riconoscerà alcun indennizzo nei casi in cui la violazione dello SLA sia imputabile al Cliente stesso, o ad operatori terzi o a cause di forza maggiore. Gli indennizzi sono determinati in funzione del 10% del contributo di attivazione del servizio, moltiplicando tale valore per un parametro che rappresenta, in percentuale, la violazione dello SLA rispetto al tempo contrattualmente pattuito. Per il mancato rispetto degli standard qualitativi nella fornitura del servizio indicati, che non attengano al ritardo nella fornitura del collegamento iniziale e al tempo di riparazione dei malfunzionamenti, Aconet srl, a richiesta del cliente, prevede comunque il riconoscimento di indennizzi proporzionati al pregiudizio arrecato. In ogni caso il cliente avrà diritto, a titolo di indennizzo, 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 relativo al servizio oggetto del disservizio. Aconet srl 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.

\* Informazioni alla Clientela - Aconet srl fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo informazioni relative a:

- o informazione completa sui servizi offerti contattando il numero 06659691;
- o modifiche della presente Carta con almeno 30 giorni di anticipo;
- o 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;

- o variazioni sulla fornitura del servizio e agli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del Servizio;

- o decisioni che lo riguardano, loro motivazioni, possibilità di reclamo e ricorso avverso di esse, ove attinente.

Inoltre, Aconet srl fornisce al Cliente le informazioni sui seguenti aspetti:

- o contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione, condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali previste;

- o condizioni tecniche e di funzionamento del servizio;

- o 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;

- o possibilità di inserimento negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, con relative modalità;

o condizioni di utilizzo dei servizi prepagati e trattamento del credito residuo;  
o condizioni di cessioni a terze parti del credito, ai sensi dell'art. 1264 c.c.;  
o diritto di recesso senza penali, all'atto della notifica di modifiche eventualmente peggiorative delle condizioni contrattuali;

o 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 Aconet srl all'indirizzo [www.aconet.it](http://www.aconet.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 06659691

\* per fax al numero 0665969200

\* per lettera all'indirizzo: Aconet srl, Servizio Clienti – Via Simone Martini, 127 00142 Roma