

Carta dei Servizi Sistemi H.S. S.p.a.

In vigore dal 07/06/2013



unoNET
SISTEMI PER COMUNICARE



ISO 9001 – Cert. n. 5491/0

Introduzione	3
Principi fondamentali	4
Eguaglianza e Imparzialità	4
<i>Continuità</i>	4
<i>Diritto di scelta</i>	4
<i>Partecipazione</i>	4
<i>Efficienza ed Efficacia</i>	4
<i>Cortesìa e Trasparenza</i>	4
Parametri di qualità	4
Obiettivi per il servizio di Accesso ad Internet da postazione fissa (Delibera AGCOM n°131/06/CSP).....	5
<i>Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet</i>	5
<i>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet</i>	5
<i>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad Internet</i>	5
<i>Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza ai clienti</i>	5
<i>Addebiti Contestati per servizi di accesso ad Internet</i>	5
Obiettivi per il servizio di Telefonia Vocale Fissa (Delibera AGCOM n°254/04/CSP)	5
<i>Tempo di fornitura del collegamento iniziale</i>	5
<i>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</i>	5
<i>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</i>	5
<i>Tempo di risposta ai servizi tramite operatore</i>	5
<i>Fatture contestate</i>	5
<i>Accuratezza della fatturazione</i>	6
<i>Tempo di fornitura della Carrier Pre-selection</i>	6
Prestazioni di qualità del servizio di accesso ad Internet da postazione fissa (Delibera AGCOM n°244/08/CSP).....	6
Offerta dei servizi Connettività.....	6
Offerta dei servizi di Telefonia Vocale Fissa.....	6
<i>Servizio di back-up</i>	7
<i>Deviazione di chiamata</i>	7
<i>Voicemail</i>	7
<i>FAX2mail</i>	7
<i>Pubblicazione in elenco</i>	7
Informazioni alla clientela	7
Irregolare funzionamento del servizio	7
<i>Reclami sui Servizi</i>	7
<i>Livelli di gravità del guasto</i>	8
Pagamento del servizio	8
<i>Fatturazione e pagamento</i>	8
<i>Reclami relativi a Fatturazione e Rimborsi</i>	8
<i>Indennità di mora per mancato adempimento o ritardato adempimento</i>	8
<i>Risoluzione delle controversie</i>	8
<i>Indennizzi</i>	8
Tutela dalla privacy	9

Introduzione

Sistemi H.S. S.p.a. adotta la presente Carta dei Servizi secondo quanto stabilito dalla direttiva generale (Delibera n°179/03/CSP) in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, di accesso a Internet da postazione fissa (Delibera n°131/06/CSP) e di servizi di *Telefonia Vocale Fissa* (Delibera n°254/04/CSP).

È cura di Sistemi H.S. S.p.a. aggiornare la Carta alla luce delle modifiche relative alle modalità di offerta dei servizi al cliente ed alle variazioni legislative e tecniche del settore, informandone preventivamente l'Autorità di Garanzia nelle Telecomunicazioni con le tempistiche previste dall'art. 2, comma 4, lett. c) della Delibera n° 179/03/CSP.

La Carta aggiornata è adeguatamente divulgata in formato elettronico sul sito web www.unonet.it/cartaservizi e in formato cartaceo mediante la documentazione di fatturazione, ove richiesto.

La Carta dei Servizi definisce gli impegni della società nei confronti dei Clienti e i loro diritti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti. Attraverso questo documento Sistemi H.S. S.p.a. si impegna:

- ad operare per ottenere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità;
- a semplificare, potenziare e rendere più trasparente il proprio rapporto col Cliente.

La presente Carta dei Servizi, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti, è vincolante per Sistemi H.S. S.p.a. nei confronti dei Clienti e costituisce il punto di riferimento nei rapporti con gli stessi.

Principi fondamentali

La Carta dei Servizi di Sistemi H.S. S.p.a. si ispira ai principi fondamentali indicati all'articolo 3 delle Delibera n°179/03/CSP emanata dall'AGCOM, di seguito elencati:

Eguaglianza e Imparzialità

Sistemi H.S. S.p.a. fornisce alla propria clientela servizi di telecomunicazioni, ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e prescindendo da distinzioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, Sistemi H.S. S.p.a. garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Eguaglianza e non uguaglianza, col divieto quindi di ogni ingiustificata discriminazione, ma con l'interesse a diversificare e adeguare le modalità di prestazione dei servizi agli utenti, tenuto conto delle loro condizioni personali e sociali.

Su tali principi Sistemi H.S. S.p.a. basa l'interpretazione delle singole clausole sia generali che specifiche di fornitura dei servizi ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela.

Continuità

Sistemi H.S. S.p.a. fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, Sistemi H.S. S.p.a. adotta le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti.

Diritto di scelta

Sistemi H.S. S.p.a. mette in condizione i Clienti di scegliere tra i diversi servizi offerti informando la clientela circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

Partecipazione

Sistemi H.S. S.p.a. riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazioni fornito in modo corretto. Per questo motivo, Sistemi H.S. S.p.a. favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo, la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.

Ogni proposta giunta a Sistemi H.S. S.p.a. verrà adeguatamente considerata ed interpretata al fine di trarne ogni beneficio possibile. Ciò implica la piena disponibilità ad ascoltare ed esprimere opinioni e punti di vista differenti. Secondo le modalità previste dal Decreto Legislativo n° 196 del 30 giugno 2003, ogni cliente ha inoltre diritto ad accedere alle informazioni aziendali che lo riguardano.

Efficienza ed Efficacia

Sistemi H.S. S.p.a. fornisce il servizio di telecomunicazioni in modo efficiente, cioè con diligenza, in modo efficace ed il più utile possibile ai suoi Clienti. Sistemi H.S. S.p.a. farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

Cortesìa e Trasparenza

Sistemi H.S. S.p.a. si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni al fine di assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti.

In particolare il Servizio Clienti è a disposizione del cliente per ogni sua necessità concernente i servizi tecnici concessi.

La continua attenzione all'ascolto e alla realizzazione, ove possibile, delle richieste del cliente è considerata da Sistemi H.S. S.p.a. un'indispensabile risorsa per la propria crescita professionale ed economica.

Parametri di qualità

Nello svolgimento della propria attività Sistemi H.S. S.p.a. rivolge la massima attenzione al grado di soddisfazione della clientela ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi in termini di qualità dei servizi offerti.

In un'ottica di miglioramento continuo e di centralità dell'utente l'azienda adotta una serie di indicatori stabilendo annualmente degli obiettivi da raggiungere in base ai quali valutare periodicamente il livello qualitativo conseguito, nel pieno rispetto della direttiva generale sulla qualità nei servizi di telecomunicazioni e in linea con le successive delibere specifiche.

Per ciascun anno solare Sistemi H.S. S.p.a. fissa i suddetti standard ed entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento ne informa l'AGCOM. Tali standard sono riportati nella presente Carta ed annualmente aggiornati così come i risultati raggiunti e le relative modalità di pubblicazione.

Gli indicatori riportati nella seguente Carta dei servizi sono validi in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione l'eventualità che si verificano:

- guasti nella propria rete o in quella di operatori interconnessi;
- manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto funzionamento delle reti di trasmissione e il mantenimento della qualità di erogazione;
- cause di forza maggiore: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'autorità pubblica.

Sistemi H.S. S.p.a., in adempimento a quanto prescritto dall'AGCOM pubblica sul proprio sito alla pagina web "Indicatori di qualità" i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità.

Obiettivi per il servizio di Accesso ad Internet da postazione fissa (Delibera AGCOM n°131/06/CSP)

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.

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.

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.

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.

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.

Obiettivi per il servizio di Telefonia Vocale Fissa (Delibera AGCOM n°254/04/CSP)

Tempo di fornitura del collegamento iniziale

Tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato accettato l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

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.

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

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

Tempo di risposta ai servizi tramite operatore

Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Fatture contestate

Rapporto tra il numero reclami, relativi alla fatturazione, ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

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.

Tempo di fornitura della Carrier Pre-selection

Tempo che intercorre tra il giorno dell'accettazione dell'ordine ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

Prestazioni di qualità del servizio di accesso ad Internet da postazione fissa (Delibera AGCOM n°244/08/CSP)

Ai fini della trasparenza e della correttezza delle informazioni rese all'utenza finale, pubblichiamo l'indirizzo del sito www.misurainternet.it relativo al progetto italiano di monitoraggio della Qualità del servizio di accesso ad internet da postazione fissa, in conformità con la Delibera AGCOM n°244/08/CSP in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa".

La tabella riportata sul sito www.unonet.it nella sezione "Prestazioni e qualità", dettaglia le prestazioni fornite con le offerte ADSL denominate SOHO, BUSINESS e TOP. Le misure delle prestazioni delle reti dei singoli operatori, rilevate dal progetto su tutto il territorio nazionale e pubblicate sul sito di ciascun operatore, costituiscono valori di riferimento su cui confrontare le diverse offerte presenti sul mercato.

Offerta dei servizi Connettività

Sistemi H.S. S.p.a. si rivolge al mercato con una gamma completa di servizi di comunicazione integrata, offerti studiando sempre le soluzioni più idonee ad ogni realtà.

I settori di attività riguardano la Trasmissione dati e servizi correlati.

I servizi che compongono l'offerta integrata di Sistemi H.S. S.p.a. sono resi nella massima trasparenza nei confronti della clientela, attraverso l'adozione di contratti di fornitura in cui vengono adeguatamente descritti:

- la tipologia di servizio FLAT oggetto del contratto, qualunque sia: xDSL, FRAME RELAY, CDN, HYPERLAN, WIMAX e FIBRA OTTICA;
- le condizioni tecniche ed economiche, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi e dei costi di manutenzione;
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami

Offerta dei servizi di Telefonia Vocale Fissa

Sistemi H.S. S.p.a. offre il servizio di telefonia Vocale Fissa al pubblico, per il traffico urbano, interurbano e internazionale, a cui qualsiasi utente della rete pubblica fissa può accedere.

Sistemi H.S. S.p.a. è specializzata nella fornitura di servizi di telefonia VOIP (Voice Over IP) di elevata qualità, con un'offerta tecnologicamente evoluta.

Il nostro servizio VOIP è basato su una tecnologia che permette la sostituzione delle linee telefoniche tradizionali, garantendone la stessa affidabilità e qualità.

Per quali linee è disponibile la Number Portability verso la telefonia VOIP

- Linee analogiche (POTS) e linee ISDN numero principale più numerazioni aggiuntive
- Linee ISDN e PRI GNR (Selezione Passante) 10, 100, 1000 numeri
- Linee in ULL e native VoIP di altri Operatori

Oltre a poter effettuare la Number Portability di numerazioni già esistenti, possiamo fornire ai nostri Clienti, su tutti i prefissi d'Italia, nuovi numeri telefonici geografici:

- Numerazioni singole, anche in Ricerca Automatica
- GNR (Selezione Passante) 10, 100, 1000 numeri

Servizio di back-up

Il servizio di Back-up del sistema VOIP, attivabile per tutte le tipologie di linea VoIP (linea singola o GNR), garantisce la continua raggiungibilità dell'utente anche nel caso in cui il collegamento Internet non funzioni. E' sufficiente indicare un numero, fisso o cellulare, ed il nostro sistema dirotterà le chiamate che non sono in grado di raggiungere il numero VOIP verso la numerazione di back-up.

Deviazione di chiamata

E' possibile impostare la deviazione di chiamata incondizionata, su occupato o su non risposta, verso un altro numero. Le chiamate terminano visualizzando il CLI del chiamante originario o, in alternativa, quello della numerazione in deviazione.

Voicemail

E' possibile impostare la deviazione di chiamata incondizionata, su occupato o su non risposta, verso un servizio di Voicemail che provvederà ad inoltrare per posta elettronica all'utente il messaggio registrato dal chiamante.

FAX2mail

La soluzione Fax2Mail è un servizio che permette di inviare e ricevere fax via email, attraverso l'associazione di un indirizzo di posta elettronica e un numero geografico.

Pubblicazione in elenco

Sia le numerazioni portate da altro Operatore che quelle nuove possono essere pubblicate negli elenchi telefonici pubblici.

Informazioni alla clientela

Nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'Autorità Garante nelle Comunicazioni con la delibera n° 179/03/CSP, Sistemi H.S. S.p.a. riconosce il diritto della clientela ad un'informazione completa, tempestiva e trasparente relativamente a:

- modifiche delle condizioni tecniche ed economiche del contratto con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione e facoltà del Cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accetti le nuove condizioni;
- modifiche alla presente Carta dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo;

A tal fine Sistemi H.S. S.p.a. mette a disposizione degli utenti:

- un numero di assistenza 0114049415 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.30;
- il servizio RITM per i clienti abilitati;
- il portale unoservicemanagement.it;
- l'indirizzo mail assistenza@sistemiuno.it;
- messaggi ed inserti informativi o altro materiale inviato direttamente al Cliente;
- il sito web www.unonet.it

Irregolare funzionamento del servizio

Reclami sui Servizi

L'impegno di Sistemi H.S. S.p.a. è quello di riuscire ad eliminare la causa del disservizio entro il termine massimo previsto dal resoconto degli indicatori di "Qualità Servizio Internet" e di "Qualità Servizio Telefonia Vocale Fissa", fermo restando la possibilità per alcune tipologie di servizio offerte al Cliente di attivare meccanismi di intervento diversi con tempi di risoluzione più rapidi.

Il Cliente può effettuare il reclamo contattando:

- via telefono il numero 0114049333;
- via fax il numero 0114049222;
- via email scrivendo a: reclami@sistemit torino.it;

Il Servizio Reclami, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.30. Nel caso il Cliente intenda recedere dal contratto, la comunicazione così come previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, dovrà essere inviata con lettera raccomandata all'indirizzo: Sistemi H.S. S.p.a., Via Torino 176, 10093, Collegno (TO).

Livelli di gravità del guasto

Al ricevimento della segnalazione di un guasto sarà effettuata un'analisi del livello di gravità del guasto:

- Grado 1 - Totale indisponibilità del servizio. L'apertura del guasto avverrà entro le 4 ore lavorative;
- Grado 2 - Servizio indisponibile solo in parte. L'apertura del guasto avverrà entro le 8 ore lavorative;
- Grado 3 - Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti che richiede un intervento ordinario. L'apertura del guasto avverrà entro le 24 ore lavorative;

In caso di lavoro pianificato con il cliente, con tempi concordati, non si applica il normale tempo di ripristino.

Pagamento del servizio

Fatturazione e pagamento

Sistemi H.S. S.p.a. dedica particolare attenzione al processo di fatturazione impegnandosi a garantire alla propria clientela elevati standard di trasparenza in linea con quanto stabilito dall'AGCOM.

Il processo di fatturazione (disponibile in formato cartaceo e/o elettronico) avviene con periodicità mensile, bimestrale, trimestrale, quadrimestrale, semestrale o annuale con fattura inviata al Cliente con anticipo non inferiore a 15 giorni rispetto alla data di scadenza e corredata dalle informazioni previste dalla normativa AGCOM. Il pagamento delle fatture può avvenire a mezzo RID, RiBa, bonifico bancario o comunque nelle modalità esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al Cliente.

In caso di modifiche alle condizioni economiche dei servizi offerti e delle condizioni di contratto il Cliente viene informato con almeno 30 gg di anticipo rispetto alla data di applicazione.

Reclami relativi a 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 Sistemi H.S. S.p.a. per iscritto agli specifici punti di contatto. Ogni reclamo viene adeguatamente tracciato e definito entro 45 giorni solari dal ricevimento dello stesso; al Cliente sarà comunicato in modo adeguato l'esito dello stesso. Qualora dovuto, un rimborso sarà liquidato tramite emissione di nota credito. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Sistemi H.S. S.p.a. per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione.

Indennità di mora per mancato adempimento o ritardato adempimento

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.

Risoluzione delle controversie

Per le controversie tra Sistemi H.S. S.p.a. e il Cliente vige quanto stabilito in materia dall'AGCOM con delibera n° 173/07/CONS. In base all'art. 2 della citata delibera, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino al momento in cui si adempie all'obbligo di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, oppure dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni a partire dalla data di presentazione dell'istanza.

Indennizzi

Sistemi H.S. S.p.a. si impegna a ridurre al minimo gli adempimenti richiesti al Cliente per la fornitura del servizio, adottando procedure semplificate ed informatizzate che permettono l'effettuazione di servizi più chiari, trasparenti e veloci, agevolando le procedure di pagamento.

In ossequio alla Delibera n° 179/03/CSP, Sistemi H.S. S.p.a. assicura agli utenti il diritto a presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente carta dei servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti.

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 11 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi, Sistemi H.S. S.p.a. riconosce, su richiesta del Cliente, un indennizzo per il mancato rispetto degli standard di qualità previsti relativamente alla classificazione dei guasti e ai tempi di riparazione del collegamento sia per i servizi di telefonia vocale fissa che per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

Tale indennizzo viene quantificato su base mensile calcolando il rateo di canone orario previsto per i tempi di disservizio registrati oltre le SLA concordate con il Cliente.

L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all'indennizzo stesso.

Tutela della privacy

Ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30 giugno 2003 in materia di privacy e tutela dei dati personali, Sistemi H.S. S.p.a. garantisce la massima riservatezza delle informazioni fornite dai Clienti, le quali non potranno essere utilizzate, salvo il consenso diretto dell'interessato o la richiesta delle autorità competenti, per le finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.

Sistemi H.S. S.p.a. garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, adotta le misure tecniche ed organizzative indispensabili per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso; assicura infine che il proprio personale è perfettamente a conoscenza della normativa privacy essendo stato adeguatamente formato in materia.