

CARTA DEI SERVIZI ALTERNATYVA

- 1. PREMESSA**
- 2. LA SOCIETÀ ED IL CONTRATTO**
- 3. I SERVIZI**
- 4. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**
- 5. CONTINUITÀ**
- 6. PARTECIPAZIONE**
- 7. CORTESIA E TRASPARENZA**
- 8. EFFICIENZA ED EFFICACIA**
- 9. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI**
- 10. PRIVACY**
- 11. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO**
- 12. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**
- 13. DURATA DEL CONTRATTO - RECESSO DAL CONTRATTO**
- 14. ACQUISTO DI SERVIZI AGGIUNTIVI, RECESSO DA SERVIZI AGGIUNTIVI**
- 15. CONTENZIOSO TRA UTENTI E OPERATORI**
- 16. TEMPO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONI**
- 17. RECLAMI**
- 18. SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI PER SUPPORTO TECNICO, COMMERCIALE, AMMINISTRATIVO**
- 19. INFORMAZIONE AI CLIENTI E MODIFICHE CONTRATTUALI**
- 20. OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI (DELIBERA 79/09/CSP)**
- 21. INDENNIZZI E RIMBORSI**
- 22. PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA**
- 23. RIFERIMENTI**

1. Premessa

La Carta dei servizi (di seguito per brevità la "Carta"), unitamente al Modulo di adesione al servizio AlternatYva ed alle Condizioni Generali di Contratto, rispondono all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra l'Operatore di telecomunicazioni che eroga servizi al pubblico ed ai clienti.

La Carta dei servizi è stata redatta considerando le linee guida disposte dalla Delibera n.179/03/CSP e s.m.i. dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, fermo restando che il rapporto con il cliente è comunque disciplinato dal contratto dallo stesso sottoscritto. La Carta vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri clienti ma anche gli impegni che AlternatYva assume nei loro confronti. Descrive i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi degli stessi, nonché le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei clienti e degli utenti che ne usufruiscono.

2. La Società ed il Contratto

"**AlternatYva Services S.r.l.**": di seguito per brevità AlternatYva, con sede legale in Roma, Viale Luigi Schiavonetti, 286, attiva nel settore delle telecomunicazioni fornisce servizi di telecomunicazioni descritti nell'offerta commerciale AlternatYva e nelle Condizioni Generali di Contratto.

Per Contratto si intende l'insieme del Modulo di adesione al servizio di AlternatYva (sottoscritto dal cliente), delle Condizioni Generali di Contratto, della Carta dei servizi e ogni altro allegato che costituisce parte integrante ed essenziale del contratto stesso.

3. I Servizi

Per "**Servizi di Telecomunicazione**" si intendono: servizi di accesso ad Internet (forniti tramite reti in fibra ottica, Hiperlan ed altre tecnologie o affitto delle reti) e servizi di telefonia attraverso la tecnologia Voip. I costi dei servizi sono riportati nel Modulo di adesione al servizio AlternatYva. Le offerte commerciali attualmente in vigore possono essere consultate visitando le specifiche sezioni dedicate ai singoli servizi presenti nel sito www.alternatyva.it. Qui di seguito vengono indicate le caratteristiche ed eventuali limitazioni delle tecnologie relative ai servizi offerti al Cliente.

Telefonia VoIP:

Per quanto riguarda i servizi di telefonia forniti in tecnologia VoIP, AlternatYva è rivenditore autorizzato Cloudditalia pertanto le numerazioni telefoniche appartengono a

tale operatore. Per conoscere i dettagli sulla qualità e le caratteristiche del servizio, si rimanda alla Carta dei Servizi ed altri allegati presenti sul sito www.clouditalia.com.

La telefonia VoIP non si configura come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale PSTN (Public Switched Telephone Network), ma come una delle tante applicazioni a valore aggiunto, erogabili esclusivamente su un accesso ad Internet a banda larga con valori minimi di 32 Kbps, in caso contrario il servizio non sarà fruibile. Per le caratteristiche appena descritte, AlternatYva non può garantire la regolare funzionalità di servizi quali POS e FAX che sono predisposti per linee PSTN.

Accesso ad internet tramite rete Mobile:

Il servizio di accesso ad internet tramite rete mobile è predisposto per le tecnologie 4G/3G/UMTS e riguarda solo il traffico dati fruibile esclusivamente sul territorio nazionale italiano. Trattandosi di un servizio che può essere utilizzato in mobilità, la velocità della connessione può variare in funzione della copertura della zona in cui si sta utilizzando. Le indicazioni sulle limitazioni del servizio sono riportate sul Modulo di Adesione e variano in base all'offerta prescelta. Se non esplicitamente indicati, AlternatYva qualora riscontri dei volumi di traffico anomalo, tali da considerarsi, a suo insindacabile giudizio, incompatibili con il normale uso del Servizio, in via precauzionale, potrà in qualsiasi momento limitare la velocità di navigazione e/o sospendere immediatamente il servizio. In tal caso il servizio sarà ripristinato alle 00:00 della prima domenica utile. In particolare, per i servizi di connettività offerti su rete mobile, AlternatYva potrà limitare la velocità di connessione ad internet ad una velocità nominale di 32 Kilobit al secondo in download e 32 Kilobit al secondo in upload.

Il Cliente è in ogni caso tenuto sempre ad attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione personale del servizio.

AlternatYva srl, allo scopo di garantire un'equa distribuzione delle relative risorse tra i clienti, adotta una serie di procedure di gestione del traffico (cd network management), che di norma ottimizzano e migliorano la fruizione dei servizi dati a pacchetto.

Ulteriori informazioni sui servizi:

Per la fruizione dei servizi internet e della telefonia Voip è necessario dotarsi di apparati per la ricezione del segnale che vengono acquistati dal cliente o, se previsto, noleggiati o concessi in comodato d'uso secondo quanto stabilito nel Modulo di Adesione al Servizio. La tipologia e l'installazione degli apparati possono variare a seconda del servizio richiesto dal cliente. Qualora sia prevista e/o richiesta l'installazione di apparati, il relativo costo sarà sempre a carico del cliente, salvo diversamente specificato nell'offerta sottoscritta. Le modalità di attivazione dei Servizi vengono indicate nelle Condizioni Generali di Contratto consultabili anche sul sito www.alternatyva.it. Eventuali malfunzionamenti o interruzioni di servizio potranno essere segnalati ai recapiti indicati ai punti 18 e 24 della Carta. Qualora non fosse possibile ripristinare il servizio in modalità remota, AlternatYva

si impegna a sostituirlo gratuitamente, se rientrante nelle condizioni di garanzia, o dietro corrispettivo che verrà comunicato al cliente. Salvo diversamente specificato, l'intervento del tecnico in loco sarà sempre a carico del cliente, secondo le tariffe pubblicate sul sito www.alternatyva.it e/o secondo gli importi comunicati al cliente da AlternatYva in fase di richiesta di intervento tecnico. La Carta dei servizi è disponibile on-line sul sito www.alternatyva.it. Il Modulo di adesione al servizio di AlternatYva, le Condizioni Generali di Contratto e l'informativa sulla privacy prevista dal Regolamento UE 2016/679, sono anch'essi consultabili e disponibili on-line sul sito www.alternatyva.it e vengono inviati all'utente interessato ai servizi, esclusivamente tramite mail.

4. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

AlternatYva fornisce i propri servizi al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, ispirando i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi e la normativa di riferimento. A tal fine, AlternatYva si mostra disponibile ad indicare ai clienti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazioni ai disabili ed agli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

5. Continuità

AlternatYva si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, salvo nei casi imputati a necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria e quando il disservizio non rientri sotto la propria responsabilità. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, AlternatYva si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al cliente.

In caso di interventi di manutenzione programmati che comportino interruzioni complete dei servizi, AlternatYva si impegna ad informare i clienti fornendo indicazioni sulla durata presumibile dell'interruzione e sul punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

Gli apparati necessari all'erogazione dei servizi AlternatYva vengono alimentati tramite energia elettrica.

AlternatYva ha l'obiettivo di fornire servizi di telecomunicazione innovativi adatti ad una molteplicità di clienti, offrendo una velocità di connessione variabile a seconda delle caratteristiche proprie di ciascun servizio descritte sul sito www.alternatyva.it e nel Modulo di Adesione al Servizio.

AlternatYva si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio, al fine di rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle esigenze del cliente.

6. Partecipazione

Il Cliente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami presso i recapiti specificati ai punti 18 e 24 della Carta. AlternatYva esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei servizi forniti.

7. Cortesia e Trasparenza

Cortesia e trasparenza sono i principi cui si ispira AlternatYva nella gestione dei rapporti con i propri Clienti, per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'Azienda.

8. Efficienza ed Efficacia

AlternatYva persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche e procedurali più funzionali al raggiungimento di tali obiettivi.

9. Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi

AlternatYva si impegna ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

10. Privacy

AlternatYva si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali dei propri clienti ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (c.d. "GDPR") e successive modifiche ed integrazioni. I clienti hanno diritto di essere preventivamente informati sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati, ad esclusione del consenso obbligatorio per le finalità del contratto. Il Cliente ha diritto di ottenere gli aggiornamenti, le rettificazioni e le modifiche necessarie dei dati. I

clienti possono in qualunque momento decidere di modificare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi presenti negli elenchi di AlternatYva mediante richiesta scritta da inviarsi ai recapiti specificati al punto 24 della Carta.

11. Fatturazione e modalità di pagamento

La prima fattura, comprensiva dei costi riportati nel Modulo di Adesione al Servizio, è inoltrata al cliente al momento dell'attivazione del servizio.

Successivamente, i corrispettivi periodici saranno fatturati con cadenza bimestrale anticipata o con cadenza diversa in base a quanto indicato nel Modulo di Adesione, salvo la fattura di allineamento, che copre il periodo di servizio fornito dalla fine del bimestre di attivazione fino alla prima fattura utile in base al calendario di fatturazione.

Le fatture verranno inviate all'utente esclusivamente in formato elettronico all'indirizzo di posta elettronica che ha indicato nel Modulo di Adesione al Servizio e saranno, altresì, disponibili nell'Area clienti accessibile tramite il sito www.alternatyva.it inserendo le credenziali personali ricevute in fase di attivazione. Le fatture verranno inviate con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto.

Il pagamento dovrà avvenire entro e non oltre il termine di scadenza previsto nella fattura. In caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati ai clienti, a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati, gli interessi per ogni giorno di ritardo pari ad un importo non manifestamente eccessivo o comunque tale da non superare i limiti stabiliti dall'art. 2, c. 4 della Legge 108/1996 e s.m.i. In caso di mancato puntuale pagamento delle somme dovute dal Cliente, AlternatYva avrà facoltà di sospendere i servizi al Cliente. Il ripristino del servizio avverrà solo dopo che AlternatYva avrà accertato l'effettivo accredito della somma dovuta dal cliente per il pagamento delle fatture. Il periodo in cui il Cliente non ha usufruito del servizio per pagamento ritardato non verrà in alcun modo rimborsato. In caso di ritardo dei pagamenti superiore a 30 giorni dalla sospensione dei servizi, AlternatYva si riserva la facoltà di recedere dal Contratto.

12. Conclusione del Contratto

Il Contratto, in relazione ai servizi offerti da AlternatYva, si intende concluso al momento dell'attivazione del Servizio. L'attivazione dei Servizi dovrà avvenire entro i tempi specificati nelle Condizioni Generali di Contratto allegate a ciascuna tipologia di servizio.

Il contratto in formato originale sottoscritto in ogni sua parte, dovrà essere inviato, a cura e spese del cliente, unitamente a fotocopia integrale del documento di identità valido del contraente o legale rappresentante, ad AlternatYva mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

13. Durata del Contratto - Recesso dal Contratto

Il Contratto avrà efficacia dalla data della sua conclusione, così come individuata al precedente punto 12 della Carta e sarà a tempo indeterminato, salvo offerte previste specificatamente nel "Modulo di adesione al servizio di AlternatYva" che stabiliscano un termine di durata del rapporto, e decorre dalla data di attivazione del Servizio. Ciascuna delle parti potrà recedere in qualsiasi momento, salvo l'eventuale termine minimo di durata stabilito dal Contratto, dandone comunicazione per iscritto, con lettera raccomandata a/r.

In caso di recesso da parte del Cliente, la comunicazione dovrà essere inviata ad AlternatYva Services Srl Via di Passolombardo, 360 – 00133 – Roma. Il recesso avrà effetto entro il trentesimo giorno successivo alla data di ricezione della lettera raccomandata a/r. Il Cliente sarà comunque tenuto a corrispondere ad AlternatYva gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data di cessazione del servizio medesimo ed ogni ulteriore costo previsto dal contratto. Nel caso di sottoscrizione di un'offerta promozionale con termine minimo di durata contrattuale, il recesso anticipato per qualsiasi motivo obbliga il Cliente a corrispondere ad AlternatYva un importo stabilito nel Modulo di Adesione in relazione all'offerta stessa.

In caso di recesso del contratto AlternatYva invierà una comunicazione in formato elettronico dove indicherà gli importi ancora dovuti dal cliente, ovvero da corrispondere allo stesso sulla base del servizio erogato.

In tutti i casi di recesso dal contratto, il Cliente è tenuto a restituire, a propria cura e spese, tutti gli apparati forniti da AlternatYva in formula di comodato d'uso e/o noleggio entro 15 giorni dall'avvenuta conferma di recesso contrattuale da parte del settore amministrativo. Tale comunicazione avverrà a mezzo e-mail.

14. Acquisto di Servizi Aggiuntivi, recesso da Servizi Aggiuntivi

Il Cliente potrà richiedere l'acquisto di Servizi Aggiuntivi, tra quelli eventualmente disponibili per ogni servizio, tramite richiesta scritta da inviare ai recapiti presenti nel punto 24 della presente Carta.

Il Cliente potrà altresì recedere dai Servizi Aggiuntivi, inoltrando una richiesta scritta agli stessi recapiti presenti nel punto 24 della presente Carta. AlternatYva comunicherà al Cliente sia l'attivazione del servizio aggiuntivo sia la disattivazione richiesta mediante comunicazione inviata in formato elettronico all'indirizzo di posta elettronica comunicato dal cliente nel Modulo di Adesione o con altro mezzo idoneo.

15. Contenzioso tra utenti e operatori

AlternatYva si impegna a rispettare quanto previsto nell'All. A alla delibera 203/18/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (conciliazioni presso Corecom ed altri organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie) in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti, promuovendo procedure di conciliazione, anche elettroniche, che coinvolgano le associazioni dei consumatori e gli organismi previsti dalla citata normativa.

16. Tempo di attivazione dei Servizi di Telecomunicazioni

AlternatYva si impegna ad attivare il servizio entro i termini massimi indicati nelle Condizioni Generali di Contratto relativi a ciascun servizio, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili ad AlternatYva. Qualora si constati l'impossibilità di procedere all'attivazione o si verifichi un ritardo nell'attivazione del Servizio imputabile al fatto del Cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, AlternatYva si impegna a rendere noti al Cliente, anche in via telematica, i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione.

17. Reclami

I clienti possono presentare ad AlternatYva eventuali segnalazioni, reclami, relativi alla inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché quelle previste nei contratti, richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio, tramite il Servizio Clienti negli orari e nei giorni indicati nel punto 18 o mediante richiesta scritta da inviarsi ai recapiti specificati al punto 24 della presente Carta.

AlternatYva fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare una risposta ai clienti entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, AlternatYva informerà i clienti dello stato di avanzamento dell'indagine.

Tutte le risposte alle richieste dei clienti potranno essere inviate da AlternatYva tramite l'utilizzo di uno seguenti canali: contatto telefonico, e-mail ordinaria o e-mail pec, raccomandata, oppure, nel caso di apertura ticket tramite Servizio Clienti, attraverso l'area clienti presente sul sito www.alternatyva.it, la risposta sarà data e potrà essere visionata nel ticket stesso.

18. Servizio di Assistenza Clienti per supporto tecnico, commerciale, amministrativo

AlternatYva garantisce il servizio di assistenza telefonica attivo ai seguenti numeri: 0699340444 numero dedicato ai clienti Radio Radio mobile

0699340101 numero dedicato ai clienti mobile "Saponetta del tifoso Giallorosso"
0699344550 numero dedicato ai clienti mobile "Saponetta del tifoso Biancoceleste"
0691511115 numero dedicato ai clienti mobile "Saponetta di Studio 93"
0699344300 numero dedicato ai clienti AlternatYva Call e AlternatYva mobile e per tutti gli altri servizi.

0694443990 numero dedicato a tutti i clienti Business.

I numeri suindicati sono attivi dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, dalle ore 9:00 alle ore 20:00, sabato, festivi esclusi, dalle ore 10:00 alle ore 19:00. Il Cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi. Il costo della chiamata varia in base al profilo tariffario dell'Operatore telefonico utilizzato.

Il cliente potrà comunque, in qualsiasi momento, richiedere informazioni, segnalare disservizi ed effettuare richieste di qualsiasi tipo, attraverso l'area clienti presente sul sito www.alternatyva.it.

Tutte le risposte alle richieste dei clienti potranno essere inviate da AlternatYva in una delle seguenti modalità: tramite contatto telefonico, a mezzo mail, mediante raccomandata, invio di pec, oppure, nel caso di apertura ticket tramite Servizio Clienti o attraverso l'area clienti presente sul sito www.alternatyva.it, la risposta sarà visionabile dal cliente direttamente accanto al ticket stesso.

Qualora il cliente utilizzi mezzi di comunicazione diversi da quelli indicati, AlternatYva non si riterrà responsabile della mancata risposta e/o del ritardo nella risposta.

19. Informazione ai Clienti e modifiche contrattuali

AlternatYva assicura ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità di prestazione dei servizi. Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra AlternatYva ed il Cliente sarà comunicata in formato elettronico e/o altro mezzo idoneo e potrà eventualmente anche essere inserita all'interno della fattura ed inviata con la medesima. Le modifiche delle Condizioni Generali di Contratto, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente.

Entro tale termine il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale dandone comunicazione scritta tramite Raccomandata A/R da inviarsi a AlternatYva Services s.r.l. Via di Passolombardo, 360 – 00133 – Roma.

AlternatYva assicura ai propri Clienti una continua informazione in relazione ai servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il Cliente, attraverso i seguenti strumenti: Servizio Clienti, inserti e materiale informativo inviato direttamente al Cliente, Servizi informativi su Internet, manifesti pubblicitari, comunicati radiofonici e televisivi, pubblicazioni sulla stampa locale e nazionale, e-mail, altro.

20. Obiettivi di qualità dei servizi di assistenza clienti (Delibera 79/09/CSP)

AlternatYva identifica i seguenti indicatori di qualità che si riferiscono al servizio di assistenza clienti:

Indicatore: Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 0699344300

(assistenza ai servizi di connessione tramite sim solo dati AlternatYva Mobile e telefonia VoIP, rivolti alla clientela residenziale)

Denominazione indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	18 Secondi
Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	23 Secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	58%
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	73%

Indicatore: Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 0699340444

(assistenza al servizio di connessione internet mediante la sim solo dati Radio Radio mobile rivolto alla clientela residenziale)

Denominazione indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	18 Secondi
Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	23 Secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	58%

sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto		
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	73%

Indicatore: Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 0699340101 (assistenza al servizio di connessione internet mediante sim solo dati rivolto alla clientela "Saponetta del tifoso Giallorosso")

Denominazione indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	18 Secondi
Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	23 Secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	58%
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	73%

Indicatore: Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 0699344550 (assistenza al servizio di connessione internet mediante sim solo dati rivolto alla clientela "Saponetta del tifoso Biancoceleste")

Denominazione indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	18 Secondi

Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	23 Secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	58%
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	73%

Indicatore: Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 0691511115 (assistenza al servizio di connessione internet mediante sim solo dati rivolto alla clientela "Saponetta di Studio 93")

Denominazione indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	18 Secondi
Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	23 Secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	58%
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	73%

Indicatore: Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 0694443990 (assistenza riservata alla clientela Business)

Denominazione indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia 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	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	18 Secondi

dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo		
Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	23 Secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	58%
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	73%

21. Indennizzi e Rimborsi

Qualora AlternatYva, in condizioni normali, non dovesse rispettare gli standard di qualità si applicheranno gli indennizzi indicati di seguito:

- Tempo di attivazione del collegamento iniziale: 50% del costo giornaliero del servizio per ogni giorno lavorativo di ritardo dipendente da AlternatYva oltre il termine massimo di attivazione indicato nelle Condizioni Generali del Contratto.

- In caso di **interruzione continuativa** per disservizi dipendenti da AlternatYva: 100% del costo giornaliero del servizio per ogni giorno di interruzione continuativa del servizio. Non sono previsti indennizzi per rallentamenti dell'accesso ad internet tramite tecnologia Mobile in quanto essendo il servizio utilizzabile ovunque su tutto il territorio italiano, la velocità è variabile in base alla copertura del servizio nella zona.

Il Cliente dovrà far pervenire le richieste di indennizzo utilizzando i contatti indicati ai punti 18 e 24. Le richieste di indennizzo dovranno pervenire entro massimo 30 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard di qualità e il cliente dovrà indicare i giorni effettivi e le date in cui ha riscontrato il mancato rispetto degli standard qualitativi. AlternatYva provvederà agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta. Eventuali rimborsi riconosciuti verranno applicati nella prima fattura utile. Su richiesta del cliente e solo previa accettazione da parte di AlternatYva, gli indennizzi, anziché detratti dalla fattura, saranno accreditati entro 30 giorni direttamente sul numero di conto corrente che verrà comunicato dal Cliente tramite mail, fax o raccomandata a/r.

Per quanto riguarda le richieste di rimborso relative alla fatturazione, a titolo esemplificativo e non esaustivo, errata fatturazione di importi non dovuti dal cliente, pagamento da parte del Cliente di importi superiori rispetto a quelli indicati nella fattura, il Cliente dovrà far pervenire le richieste di rimborso tramite fax, lettera raccomandata, apertura di un ticket attraverso l'area clienti presente sul sito www.alternatyva.it o richiedendo l'apertura di un ticket ai recapiti telefonici di cui al punto 18. Le richieste di rimborso dovranno pervenire entro massimo 30 giorni dall'emissione della fattura.

AlternatYva provvederà agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta ed in caso di esito positivo, effettuerà l'accredito degli importi dovuti detraendoli dalla prima fattura utile. Su richiesta del cliente e solo previa accettazione da parte di AlternatYva, i rimborsi, anziché detratti dalla fattura, saranno accreditati entro 30 giorni direttamente sul numero di conto corrente che verrà comunicato dal Cliente tramite mail, fax o raccomandata a/r.

Tutte le risposte alle richieste dei clienti potranno essere inviate da AlternatYva in una delle seguenti modalità: tramite contatto telefonico, a mezzo mail, mediante raccomandata, invio di pec, oppure, nel caso di apertura ticket tramite Servizio Clienti o attraverso l'area clienti presente sul sito www.alternatyva.it, la risposta sarà visionabile dal cliente direttamente accanto al ticket stesso.

22. Pubblicazione e validità della Carta

La Carta è pubblicata sul sito web www.alternatyva.it. Tutti gli standard in essa contenuti sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.

23. Riferimenti

Le comunicazioni scritte possono essere inoltrate ai seguenti riferimenti:

Per invio raccomandate a/r l'indirizzo è AlternatYva Services srl - Via di Passolombardo, 360 - 00133 - Roma

Per invio fax il numero è 0662209733

Per contatti telefonici è attivo il Servizio Clienti ai numeri e nei giorni ed orari indicati al punto 18.

L'elenco di tutti i punti di contatto a disposizione dei clienti, indicati nella presente Carta, sono costantemente aggiornati sul sito www.alternatyva.it.

Aggiornamento 19 Luglio 2018