

CARTA DEI SERVIZI ALTERNATYVA T.COM

- 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 COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI**
- 10. PRIVACY**
- 11. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO**
- 12. CONCLUSIONE DEI 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. OBIETTIVI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (DELIBERA 131/06/CSP)**
- 22. INDENNIZZI E RIMBORSI**
- 23. PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA**
- 24. 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 T.Com 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 Clouditalia 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 tecnologia Wireless Fixed Access:

Per tecnologia Wireless Fixed Access si intende un accesso alla rete Internet con collegamento Wireless. Per la fruizione del servizio, dovrà essere installato un ricevitore wireless, fornito da AlternatYva, in un punto esterno dell'edificio con visibilità ottica verso una delle BTS di AlternatYva.

AlternatYva, allo scopo di garantire un'equa distribuzione delle relative risorse tra i clienti, si riserva di adottare una serie di procedure di gestione del traffico, che di norma ottimizzano e migliorano la fruizione dei servizi dati a pacchetto.

Pertanto AlternatYva potrà attivare politiche di quality of service il cui scopo è quello di assicurare la migliore qualità possibile al maggior numero di clienti. Allo scopo esclusivo di garantire l'accesso di tutti i clienti ai servizi di connettività ad internet e l'integrità della rete anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, AlternatYva, nel rispetto del principio di parità di trattamento, si riserva la facoltà di introdurre meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete disponibili.

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

Accesso ad internet tramite reti in Fibra Ottica:

La connessione a banda ultralarga basata su Fibra Ottica offre elevatissime prestazioni e velocità per navigare in internet, scaricare, scambiare file e condividere dati.

Consente inoltre l'uso contemporaneo di più applicazioni e dispositivi.

Il collegamento ad Internet viene fornito in tecnologia FTTH (Fiber to the Home).

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

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 integrazione. 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 allegata 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 T.Com 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: 0699344300 numero dedicato ai clienti AlternatYva Fibra, AlternatYva Fast Home, AlternatYva Call 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 T.Com 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 internet da postazione fissa 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 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 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%

21. Obiettivi sulla qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP)

AlternatYva si impegna a migliorare la qualità dei servizi mediante adeguamento delle infrastrutture, allo scopo di offrire a tutti i propri Clienti una maggiore qualità del servizio. L'effettiva velocità del collegamento dipende dalla distanza dai nodi di rete, dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso, nonché dalle prestazioni degli apparati e software che il Cliente utilizza per garantirsi il collegamento ad internet.

Indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga su rete Wireless Hiperlan	Percentile 95° del tempo di fornitura	7 giorni
	Percentile 99° del tempo di fornitura	14 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	97 %
	Tempo medio di fornitura	5 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga su rete Wireless Hiperlan	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	7%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga su rete Wireless Hiperlan	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	86 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	91 %
	Tempo medio di riparazione	48 ore
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda larga)	3%

Velocità di trasmissione dati	Banda minima in download per offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	4 Megabit/s
	Banda minima in download per offerte con profilo nominale in download di 50 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	6 Megabit/s
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 30 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	1 Megabit/s
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 50 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	1,2 Megabit/s
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	29 Megabit/s
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 50 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	44 Megabit/s
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 30 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	3 Megabit/s
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 50 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	3 Megabit/s
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s	27 Megabit/s
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 50 Megabit/s	40 Megabit/s
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 30 Megabit/s	2 Megabit/s
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 50 Megabit/s	2 Megabit/s
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s	5 Megabit/s
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 50 Megabit/s	10 Megabit/s
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 30 Megabit/s	1 Megabit/s
Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 50 Megabit/s	1 Megabit/s	
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 30 Megabit/s	80 millisecondi
	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 50 Megabit/s	80 millisecondi
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 30 Megabit/s	30 millisecondi
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 50 Megabit/s	30 millisecondi
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 30 Megabit/s	30 millisecondi
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 50 Megabit/s	30 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 30 Megabit/s	0,1 %
	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 50 Megabit/s	0,1 %

Indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda ultralarga su reti in Fibra Ottica in tecnologia FTTH	Percentile 95° del tempo di fornitura	7 giorni
	Percentile 99° del tempo di fornitura	14 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	96 %
	Tempo medio di fornitura	3 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda ultralarga su reti in Fibra Ottica in tecnologia FTTH	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	1%
Tempo di riparazione dei	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore

malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda ultralarga su reti in Fibra Ottica in tecnologia FTTH	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	85%
	Tempo medio di riparazione	24 ore
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda larga)	2%
Velocità di trasmissione dati	Banda minima in download per offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	80 Megabit/s
	Banda minima in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	200 Megabit/s
	Banda minima in download per offerte con profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	680 Megabit/s
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	70 Megabit/s
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 300 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	70 Megabit/s
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 1000 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	70 Megabit/s
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	100 Megabit/s
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	300 Megabit/s
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	999 Megabit/s
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	100 Megabit/s
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 300 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	100 Megabit/s
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 1000 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	100 Megabit/s
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s	95 Megabit/s
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s	295 Megabit/s
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 1000 Megabit/s	930 Megabit/s
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s	98 Megabit/s
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 300 Megabit/s	98 Megabit/s
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 1000 Megabit/s	98 Megabit/s
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s	1 Megabit/s
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s	1 Megabit/s
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 1000 Megabit/s	1 Megabit/s
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s	800 Kilobit/s
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 300 Megabit/s	800 Kilobit/s
Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 1000 Megabit/s	800 Kilobit/s	
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 100 Megabit/s	10 millisecondi
	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	10 millisecondi

	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 1000 Megabit/s	10 millisecondi
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 100 Megabit/s	4 millisecondi
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	4 millisecondi
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 1000 Megabit/s	4 millisecondi
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 100 Megabit/s	1 millisecondi
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	1 millisecondi
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 1000 Megabit/s	1 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 100 Megabit/s	0,2%
	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	0,2%
	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 1000 Megabit/s	0,2%

22. Indennizzi e Rimborsi

Qualora AlternatYva, in condizioni normali, non dovesse rispettare gli standard di qualità di cui alla presente Carta, 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** del servizio per cause 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 WFA (Wireless Fixed Access) in quanto trattandosi di un servizio fornito in tecnologia wireless, possono modificarsi le condizioni di visibilità tra il punto di trasmissione e di ricezione del segnale per cause non imputabili ad AlternatYva, a titolo esemplificativo e non esaustivo nuove costruzioni interposte tra i punti di visibilità, crescita di nuove vegetazioni, interferenze, ecc.

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.

23. 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.

24. Riferimenti

Le comunicazioni scritte possono essere inoltrate ai seguenti riferimenti:

Per invio raccomandate a/r l'indirizzo è AlternatYva T.Com 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