

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 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 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 funzionalità di servizi quali POS e FAX che sono predisposti per linee PSTN.

Accesso ad internet tramite tecnologia WDSL:

Per tecnologia WDSL (Wireless Digital Subscriber Line) si intende un accesso alla rete Internet con collegamento Wireless. Per la fruizione del servizio WDSL, dovrà essere installato un ricevitore WDSL, fornito da AlternatYva, in un punto esterno dell'edificio con visibilità ottica verso l'Hot Spot di AlternatYva.

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.

Pertanto AlternatYva potrà attivare la procedura di **Traffic Shaping** (adattamento del traffico) il cui scopo è quello di assicurare la migliore qualità possibile al maggior numero di clienti. Infatti, la velocità di navigazione, per ragioni legate alla tecnologia, è influenzata dal numero di clienti che utilizzano contemporaneamente il servizio e dalla quantità di dati scaricati da ciascun cliente. Ad esempio, l'utilizzo di applicazioni come il peer to peer possono causare, in situazioni di intenso traffico, un degrado della qualità del servizio offerto a tutti. 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 e scambiare file e condividere dati.

Consente poi 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.

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. Facendo riferimento ai servizi erogati su rete mobile, qualora AlternatYva riscontri dei volumi di traffico anomalo, in via precauzionale potrà limitare la velocità di navigazione previa comunicazione telefonica o via mail in prossimità del raggiungimento della soglia massima consentita pari a 1000 Gigabyte a bimestre, che verranno suddivisi in modo equo settimanalmente e conteggiati partendo dalle 00:00 di domenica alle 23:59 del sabato). Il superamento del predetto parametro è da considerarsi infatti incompatibile con il buon uso della rete, pertanto AlternatYva ha la facoltà di procedere alla limitazione della velocità di connessione e/o alla sospensione immediata del servizio che 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 256 Kilobit al secondo in download e 32 Kilobit al

secondo in upload intervenendo in via prioritaria sulle applicazioni mobili che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing, ecc. Il superamento del predetto parametro è da considerarsi infatti incompatibile con l'uso standard del Servizio.

Il Cliente è in ogni caso 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 a carico del cliente se la stessa verrà eseguita a cura di tecnici incaricati da AlternatYva. Non sarà invece applicato alcun costo di installazione se il cliente procederà alla stessa in maniera autonoma. 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 al punto 24 della Carta. Qualora non fosse possibile ripristinare l'apparato in modalità remota, AlternatYva si impegna a sostituirlo gratuitamente, se in garanzia, in caso contrario AlternatYva proporrà al cliente l'acquisto di un nuovo apparato. In ogni caso, l'intervento del tecnico in loco sarà 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 AlternatYva (www.alternatyva.it). Il Modulo di adesione al servizio di AlternatYva, le Condizioni Generali di Contratto e l'informativa sulla privacy prevista dal D.lgs. 196/2003, 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 al punto 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 D.lgs. 196 del 30 giugno 2003 (c.d. "Codice Privacy") 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 del costo di attivazione del servizio e dei canoni anticipati secondo quanto riportato 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 o quadrimestrale anticipata (a seconda del servizio richiesto), salvo la fattura di allineamento, che copre il periodo di servizio fornito dalla fine del bimestre di attivazione fino alla prima fattura utile secondo quanto indicato nel calendario di fatturazione che viene inviato al cliente in fase di attivazione.

La fattura verrà inviata all'utente esclusivamente in formato elettronico al cliente da AlternatYva al momento dell'attivazione del servizio. In ogni caso il cliente dovrà verificare la ricezione della fattura nell'account di posta elettronica AlternatYva. 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 S.r.l. 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.

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 unitamente a fotocopia integrale del documento di identità valido del contraente o legale

rappresentante, ad AlternatYva S.r.l. 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 minimo 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 Srl Via di Passolombardo, 360 - 00133 - Roma. Il recesso avrà effetto entro il trentesimo giorno successivo alla data di spedizione della lettera raccomandata a/r. Il Cliente sarà comunque tenuto a corrispondere ad AlternatYva Srl 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 S.r.l. un importo pari alla somma residua calcolata sull'ammontare dei canoni mensili dal momento del recesso sino alla scadenza naturale del contratto, secondo quanto 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.

15. Contenzioso tra utenti e operatori

AlternatYva si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/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 coinvolgono 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

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate al Servizio Clienti negli orari e nei giorni indicati nel punto 18 della presente Carta. AlternatYva è costantemente informata dei problemi segnalati dai clienti e mette in pratica tutte le azioni idonee alla risoluzione dell'eventuale disservizio.

I clienti possono presentare ad AlternatYva eventuali reclami, relativi alla inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché quelle previste nei contratti, 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 contatto telefonico, a mezzo mail, mediante raccomandata, invio di pec, 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 Wifi, AlternatYva Call, AlternatYva mobile e per tutti gli altri servizi.

0694443990 numero dedicato a tutti i clienti Business

I numeri suindicati sono attivi dal lunedì al sabato esclusi festivi dalle ore 8:00 alle ore 20:00. 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. Nei giorni e negli orari in cui non risultino attivi i numeri di telefono suindicati, il cliente potrà comunque 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: 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 data e potrà essere visionata nel ticket stesso.

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 potrà 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, senza alcuna penale a carico del Cliente.

Nello stesso termine il cliente potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi Aggiuntivi oggetto della modifica, tramite Raccomandata A/R da inviarsi a AlternatYva, 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.

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 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	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	20 secondi

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	50 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	45 %
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	80 %

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	20 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	50 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	45 %
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	80 %

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	20 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	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	50 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	45 %

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	80 %

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	20 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	50 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	45 %
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	80 %

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	20 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	50 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	45 %
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	80 %

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	20 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	50 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	45 %
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	80 %

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, privilegiando la navigazione, l'utilizzo dei programmi di posta elettronica e di telefonia Voip.

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	95%
	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	9%
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	120 ore
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	144 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	80%
	Tempo medio di riparazione	96 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 8 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	1,5 Megabit/s

	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 8 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	0,6 Megabit/s
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 8 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	7,2 Megabit/s
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 8 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 8 Megabit/s	6,2 Megabit/s
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 8 Megabit/s	2,5 Megabit/s
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 8 Megabit/s	1 Megabit/s
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 8 Megabit/s	2 Megabit/s
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	120 millisecondi
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	70 millisecondi
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	60 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	0,8 %

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	95%
	Tempo medio di fornitura	5 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	2%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda ultralarga su reti in Fibra Ottica in tecnologia FTTH	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	120 ore
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	144 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	80%
	Tempo medio di riparazione	96 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 300 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	200 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 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 upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 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 300 Megabit/s	295 Megabit/s

	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s	95 Megabit/s
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s	1 Megabit/s
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s	800 Kilobit/s
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	10 millisecondi
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	4 millisecondi
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	1 millisecondo
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	0,8 %

22. Indennizzi e Rimborso

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 temporanei dell'accesso ad internet tramite tecnologia WDSL e Mobile in quanto: nel primo caso, 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.; nel secondo caso il servizio, essendo 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 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 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. AlternatYva effettuerà l'accredito degli importi dovuti detraendoli dalla prima fattura utile. Su richiesta del cliente e solo previa accettazione da parte di AlternatYva, gli indennizzi, anziché detratti dalla fattura, saranno accreditati 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. AlternatYva 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: 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 data e potrà essere visionata nel 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.

Per conoscere i dettagli e gli standard dei servizi di telefonia forniti in tecnologia VoIP, mediante l'operatore Clouditalia, si rimanda alla Carta dei Servizi ed altri allegati presenti sul sito www.clouditalia.com.

24. Riferimenti

Le comunicazioni scritte possono essere inoltrate ai seguenti riferimenti:

Per invio raccomandate a/r l'indirizzo è AlternatYva 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 Giugno 2016