

CARTA DEI SERVIZI NETCOM srl

La Storia di NETCOM srl

Al fine di soddisfare le aspettative di una clientela qualitativamente molto esigente, nel 1999 SISTED con NETCOM srl amplia il proprio portafoglio di servizi di connettività di base e scala la catena del valore muovendosi verso l'offerta di soluzioni di connettività.

La Carta dei servizi NETCOM srl rappresenta l'impegno di NETCOM srl nel perseguire le esigenze di business dei Clienti ed ha come finalità il miglioramento della qualità dei servizi erogati per incrementare la soddisfazione delle attese dei Clienti.

PARTE PRIMA

NETCOM srl azienda del gruppo SISTED, è stato uno dei primi Provider (IP) del Comune di Arezzo. Grazie alla competenza dei propri specialisti offre soluzioni d'eccellenza nella gestione di accessi a internet, reti, sistemi, sicurezza, e.Sourcing e altri servizi a valore aggiunto alle imprese orientati a Internet e al web.

NETCOM srl assicura ai propri Clienti un'elevata continuità operativa per quanto riguarda la loro infrastruttura di rete ed i loro sistemi, garantendo stabilità e sicurezza alle sottostanti infrastrutture di network e sistemiche. Grazie ad una costante capacità di innovare, NETCOM srl è in grado di attrarre i migliori talenti e di creare nuovi modelli di riferimento. Nel corso degli anni NETCOM srl ha contribuito all'evoluzione della cultura sulla reti IP nelle aziende aretine ed allo sviluppo delle loro opportunità di business, proiettandole in un mercato internazionale.

NETCOM srl opera al cuore della convergenza tra Information Technology e Communication Technology, il suo valore risiede nella capacità riconosciuta di integrare al massimo livello queste competenze facendo sì che ogni infrastruttura gestita garantisca la perfetta integrazione e l'accurato equilibrio dei requisiti richiesti

I Servizi NETCOM srl

Il portafoglio di servizi NETCOM srl prevede Servizi di Accesso, Monitoraggio, Gestione Reti di Accesso IP, Gestione Sistemi, Gestione Sistemistica, Gestione Server, Corporate managing, Gestione Sicurezza, soluzioni di outsourcing infrastrutturale (e.Sourcing) e Service Level Agreements

La Qualità di NETCOM srl

NETCOM srl, da sempre fortemente orientata alla soddisfazione del Cliente, è costantemente impegnata a migliorare la propria capacità di fornire prodotti e servizi di altissima qualità. In quest'ottica si collocano tutte le attività riguardanti la gestione dei processi interni che, per la natura del mestiere, sono in continua evoluzione. L'obiettivo principale è il miglioramento dell'efficienza, per garantire una sempre maggiore rispondenza ai requisiti di sicurezza e d'affidabilità richiesti dal mercato.

I Principi di NETCOM srl

I servizi erogati da NETCOM srl sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito della gestione delle reti, dei sistemi e della sicurezza Internet nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance.

Uguaglianza ed imparzialità

NETCOM srl fornisce ai propri Clienti servizi di gestione delle reti, dei sistemi e della sicurezza Internet ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

NETCOM srl garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni dei servizi erogati, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

NETCOM srl nella sua attività si uniforma a criteri di obiettività, giustizia, neutralità e imparzialità ed in tal senso vanno interpretate le condizioni generali di contratto e le clausole specifiche per i singoli servizi sottoscritti dal Cliente.

Continuità

NETCOM srl si impegna a fornire i servizi di gestione in modo regolare, continuativo e senza interruzioni nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti.

A tal fine NETCOM srl utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire a propri Clienti la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputabili a forza maggiore e da disservizi strutturali determinati da eventi che non rientrano sotto la responsabilità di NETCOM srl.

In caso di disservizio NETCOM srl si impegna ad adottare con la massima tempestività tutte le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti minimizzando la durata delle interruzioni o delle irregolarità.

Qualora NETCOM srl svolga manutenzione ordinaria programmata si impegna ad effettuare tale attività con il minimo aggravio possibile per i Clienti

Correttezza e Trasparenza - Responsabilità e Governance

NETCOM srl è responsabile della qualità dei servizi proposti ai propri Clienti attraverso definizione di livelli di servizio (Service Level Agreement) che permettono al Cliente di valutare la qualità del servizio erogato da NETCOM srl e di quantificare le prestazioni erogate. Gli SLA sono forniti sulla base di indicatori conosciuti dal Cliente che permettono di esprimere la qualità del servizio.

Nella definizione dei livelli di servizio NETCOM srl esprime un valore target e la metrica di misurazione, in accordo con il Cliente (SLA) e in base all'esperienza acquisita.

Tramite la definizione di SLA opportuni, NETCOM srl si impegna a garantire al Cliente la possibilità di focalizzarsi su requisiti e verifica (governance) lasciando sotto la responsabilità di NETCOM srl l'esecuzione delle attività di gestione.

NETCOM srl è responsabile inoltre di tutti i contenuti che ha prodotto direttamente e che ha messo a disposizione sul sito NETCOM srl non è invece responsabile dei contenuti realizzati da terzi o da Clienti e messi a disposizione al pubblico nel proprio sito, o nei suoi sistemi o sui sistemi dei Clienti situati all'interno dei Data Centre NETCOM srl né della memorizzazione temporanea dei contenuti.

Tutela e Partecipazione

NETCOM srl garantisce la partecipazione del Cliente al processo di valutazione dei servizi erogati tramite indagini di Customer Satisfaction svolte da NETCOM srl al fine di valutare in modo organico e sistematico la qualità oggettiva e percepita dei servizi offerti ed il miglioramento della relazione con i propri Clienti.

Attraverso il Customer Service NETCOM srl, ogni Cliente può richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardano, avanzare proposte o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e segnalare eventuali disservizi o reclami. NETCOM srl si impegna ad analizzare con attenzione ogni informazione fornita dal Cliente, al fine di migliorare i rapporti reciproci.

NETCOM srl si ispira alla correttezza ed alla trasparenza nel rapporto con i propri Clienti per garantire la massima disponibilità di informazioni sui servizi erogati in una atmosfera di cortesia e cordialità.

NETCOM srl rispetta il diritto di scelta dei propri Clienti svolgendo con loro una attività di consulenza e progettazione che consenta loro di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti. In tal senso NETCOM srl si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

Efficienza, Efficacia, Flessibilità

NETCOM srl persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che l'efficienza ed l'efficacia rappresentano un valore cruciale per la scelta di NETCOM srl da parte dei propri Clienti.

Per tale ragione NETCOM srl si prefigge di essere il punto di eccellenza per la gestione di reti, sistemi e sicurezza Internet e delle soluzioni di outsourcing dell'infrastruttura ICT.

Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale

NETCOM srl contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti NETCOM srl devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

Libertà fondamentali e protezione della vita privata

NETCOM srl contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale

NETCOM srl si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

PARTE SECONDA

1) PREMESSA

La Carta dei Servizi di NETCOM srl ("Carta") descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni aperti al pubblico (il "Servizio") ai quali viene improntata la fornitura degli stessi da parte di NETCOM srl e la tutela della propria Clientela, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti. La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP. Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi e nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio.

2) PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Uguaglianza ed imparzialità - La fornitura del Servizio da parte di NETCOM srl si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, NETCOM srl interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore e si mostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di TLC per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

2.2 Continuità - NETCOM srl si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatto salvo eventi di forza maggiore. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. NETCOM srl informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio indicando sul sito web www.ntc.it la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

2.3 Partecipazione - Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o del rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente sono adeguatamente riscontrate e considerate da NETCOM srl

2.4 Cortesia - NETCOM srl si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti di NETCOM srl sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

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

2.6 Informativa alla clientela e diritto di scelta - NETCOM srl si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari

servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del Cliente.

In ottemperanza al principio di scelta, il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

3) STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

NETCOM srl considera la qualità uno degli obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, NETCOM srl adotta, per l'accesso ad Internet, degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, NETCOM srl aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche. NETCOM srl, in adempimento a quanto prescritto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pubblica sul proprio sito web i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità (per la definizione puntuale di ciascun indicatore si rimanda alle schede di dettaglio contenute nelle delibere 254/04/CSP e 131/06/ CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nelle quali si precisa che sono esclusi i ritardi non dipendenti dalla volontà di NETCOM srl ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza Telecom Italia spa e BT spa. Lo SLA (Service Level Agreement) di ciascun servizio corrisponde convenzionalmente all'obiettivo di qualità corrispondente al "percentile 99" per i tempi di fornitura del collegamento iniziale e al "percentile 95" per i tempi di riparazione dei malfunzionamenti. Di seguito si riportano gli obiettivi di qualità per l'anno in corso per il servizio di accesso ad Internet da postazione fissa.

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet

3.1 Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet

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

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

18 giorni solari: Tempo medio di fornitura

55 giorni solari nel 95% dei casi

85 giorni solari nel 99% dei casi

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

30 giorni solari: Tempo medio di fornitura

65 giorni solari nel 95% dei casi

95 giorni solari nel 99% dei casi

3.2 Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda attive rilevate nel medesimo periodo

Servizio offerto utilizzando servizi wholesale: 3,4% (valore percentuale annuale)

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

Servizio offerto utilizzando servizi wholesale:

2 giorni lavorativi: Tempo medio di fornitura

2 giorni lavorativi: 80% dei casi

4 giorni lavorativi: nel 95% dei casi

3.3 Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza ai clienti

Intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto

60 sec.: Tempo minimo (medio) di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"

Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la scelta dell'utente

3 sec: Tempo medio di risposta dell'operatore dopo la scelta da parte dell'utente

90%: Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 sec

3.4 Addebiti Contestati per servizi di accesso ad Internet

Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo)

Valore percentuale annuo pari al 3%

4) CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Reclami per irregolare funzionamento del servizio - Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono al numero Servizio Clienti 0575-380590 (orario ufficio 8.30-13 / 14.30-18,30 da Lunedì a Venerdì) oppure per iscritto all'indirizzo del Servizio Clienti NETCOM srl Srl di cui al punto 6. La struttura ha sempre in evidenza le richieste e i problemi segnalati dal Cliente.

4.1 Fatturazione e pagamento - La fatturazione (è disponibile anche in formato elettronico) ed è effettuata per i servizi a canone in via anticipata, per i servizi a traffico di norma su base bimestrale posticipata e la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 10gg di anticipo rispetto alla data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente. La fattura per i servizi di VOIP comprende, di base, le seguenti informazioni: i singoli servizi di fonia col dettaglio delle varie tipologie di chiamata, gli importi relativi, e il totale fattura.

Fatturazione dettagliata e Autotutela dei consumi: Su sito www.ntc.it, NETCOM srl mette a disposizione del Cliente, senza aggravio di spese, le modalità di ricezione del dettaglio fattura inerente alle chiamate effettuate per i servizi VOIP. Il dettaglio, comunque, è consultabile in ogni momento on line, anche sui consumi non ancora fatturati, allo scopo di un controllo ex ante in tempo reale degli stessi (i dati sono aggiornati alla mezzanotte del giorno precedente). Il cliente può inoltre richiedere come strumento di autotutela l'assegnazione concordata di un limite di credito sul traffico, determinata sulla base di indici di utilizzabilità del servizio.

Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero importo entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura e potrà essere effettuato:

- a mezzo bonifico bancario
- a mezzo conto corrente postale

NETCOM srl si riserva la facoltà di variare le modalità di pagamento coerentemente con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Prima dell'attivazione del

Servizio, ovvero durante la fornitura del Servizio, NETCOM srl potrà richiedere al Cliente l'accensione di una Fideiussione o di altra idonea garanzia, ovvero un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto.

4.2 Reclami relativi alla Fatturazione e Rimborsi - Salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti ad una pluralità di utenti, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a NETCOM srl per iscritto. Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e reportizzato e sarà definito entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso ed al Cliente sarà comunicato in modo adeguato l'esito dello stesso. Qualora dovuto, un rimborso sarà liquidato con accredito sulla prima fattura utile o direttamente al Cliente. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da NETCOM srl arne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione prevista al punto 4.3.

4.3 Comunicazione con il cliente - NETCOM srl assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità. NETCOM srl si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato. In caso di congestione di rete o di situazioni che generano un alto numero di chiamate, NETCOM srl prevede l'utilizzo di un apposito servizio di contatto via web.

4.4 Tutela della Privacy - Modalità di trattamento e di inserimento dei dati negli elenchi generali NETCOM srl si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi del Decreto Legislativo 196/03. Il cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati. Il cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. I dati sono conservati presso la sede legale di NETCOM srl sita in via del Gavardello, 69 - 52100 Arezzo. Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a NETCOM srl -. Via del Gavardello 69 – 52100 Arezzo

4.5 Informazioni alla Clientela – NETCOM srl fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo informazioni relative a:

- informazione completa sui servizi offerti contattando il numero; 0575-380590
- modifiche della presente Carta con almeno 30 giorni di anticipo;
- modifiche delle condizioni tecnico/economiche di offerta dei servizi con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione con facoltà per il cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accettino le nuove condizioni;
- variazioni sulla fornitura del servizio e agli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del Servizio;
- decisioni che lo riguardano, loro motivazioni, possibilità di reclamo e ricorso avverso di esse, ove attinente.

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

- contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione, condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali previste;
- condizioni tecniche e di funzionamento del servizio;
- condizioni di utilizzo dei servizi prepagati e trattamento del credito residuo;
- diritto di recesso senza penali, all'atto della notifica di modifiche eventualmente peggiorative delle condizioni contrattuali;

- modalità di richiesta e di restituzione di eventuali depositi cauzionali

5) PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di NETCOM srl all'indirizzo www.ntc.it. Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

6) VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO

Le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente Carta possono essere segnalate attraverso una delle seguenti modalità:

- per telefono al numero 0575-380590;
- per fax al numero 0575-981701;
- per Email a info@ntc.it;
- per lettera all'indirizzo: NETCOM srl, Via del Gavardello 69 – 52100 Arezzo