

CARTA DEI SERVIZI STADTWERKE BRUNECK – AZIENDA PUBLISERVIZI BRUNICO

INDICE

1. PREMESSA.....	2
2. CHI SIAMO – COME CONTATTARCI.....	2
Contatti.....	2
3. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	2
4. SERVIZI.....	3
5. QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	3
5.1 Parametri di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa (Del. 131/06/CSP).....	4
5.2 Parametri di qualità dei servizi telefonici di contatto (Del. 79/09/CSP).....	4
5.3 Parametri prestazionali (Del. 244/08/CSP, allegati 2-5).....	5
6. FATTURAZIONE, MODALITÀ DI PAGAMENTO, RIMBORSI E RECESSO.....	5
7. SEGNALAZIONE GUASTI E RECLAMI.....	6
8. INFORMAZIONI AI CLIENTI.....	6
9. ASSISTENZA CLIENTI.....	6
10. CONCILIAZIONE.....	7
11. RECESSO.....	7
12. INDENNIZZI.....	7
13. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....	7
14. TUTELA DELLA PRIVACY.....	7
15. PUBBLICAZIONE DELLA CARTA.....	7
ALLEGATO “A” OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L’ANNO 2020.....	I
ALLEGATO “B” OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER) PER L’ANNO 2020.....	II
Internet FIBER 50.....	III
Internet FIBER 100.....	IV
Internet FIBER 250.....	V
Internet FIBER Business.....	VI
Internet FIBER Corporate.....	VII

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di **Stadtwerke Bruneck – Azienda Pubbliservizi Brunico (“SWB-APB”)**, di seguito "**Carta**", descrive i principi e i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni aperti al pubblico (il "**servizio**"), fermo restando le specifiche disposizioni previste contrattualmente.

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 (“Autorità”) n. 179/03/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP e n. 79/09/CSP. Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi e ai criteri della presente Carta. Nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie/peculiari per ciascun servizio.

La Carta dei Servizi è raggiungibile sul sito web www.pubbliservizi.it

2. CHI SIAMO – COME CONTATTARCI

La SWB-APB, con sede legale, direzionale e amministrativa a Brunico (BZ), è una *multiutility* locale con le attività principali di produzione e distribuzione di energia elettrica e termica (teleriscaldamento), nonché di captazione e distribuzione di acqua potabile. Per maggiori informazioni vedi il sito www.pubbliservizi.it. Essa offre, fra l’altro, anche servizi di telecomunicazioni a livello locale.

La SWB-APB ha ottenuto dalle Autorità competenti l’Autorizzazione Generale per la fornitura di servizi di comunicazione pubbliche ed è autorizzata a:

- installare reti e fornire servizi di telecomunicazione aperti al pubblico;
- erogare servizi di comunicazione su frequenze pubbliche condivise R-LAN operanti nelle bande da 2,4 e 5 GHz ;
- offrire servizi di Internet Service Provider (ISP).

Contatti

Per chiedere ogni tipo di informazione, segnalare violazioni dei principi e degli standard della presente Carta, nonché, in genere, per assicurare i servizi di assistenza, il Cliente ha a disposizione le seguenti possibilità di contatto:

- **Azienda Pubbliservizi Brunico, Via Anello Nord 19, 39031 Brunico (BZ):** per invii di corrispondenza cartacea e servizi di sportello
- servizi telefonici: **Help Desk / Customer Care: +39 (0474) 533566** centralino: +39 (0474) 533533
- fax: +39 (0474) 533538
- mail: info@pubbliservizi.it e PEC: pubbliservizi@pec.stadtwerke.it (segreteria generale);
- mail: helpdesk@pubbliservizi.it per esigenze tecniche,
- mail: servicedesk@pubbliservizi.it per esigenze amministrative o per esigenze commerciali.

Nota importante: tutti i servizi citati sono accessibili e/o presidiati nei seguenti orari:

lunedì – giovedì: ore 07:30–12:00 e ore 13:00–17:00;
venerdì: ore 08:00–12:00;
sono esclusi i festivi infrasettimanali.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

L’erogazione dei servizi da parte di SWB-APB avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità di trattamento, nella garanzia di un servizio continuativo, nella partecipazione dei Clienti alla prestazione del servizio, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

Imparzialità

La fornitura del servizio da parte di SWB-APB s’ispira ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, SWB-APB interpreta e applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore.

Continuità

SWB-APB s'impegna a offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatto salvi eventi di forza maggiore. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per attività di manutenzione saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. SWB-APB informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete o parziali del servizio.

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 considerate e riscontrate da SWB-APB.

Cortesia

SWB-APB s'impegna a usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti SWB-APB sono tenuti a indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

Efficienza ed efficacia

SWB-APB persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali a tale scopo.

Informativa, trasparenza e diritto di scelta

SWB-APB s'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 e chiare.

4. SERVIZI

SWB-APB offre i seguenti servizi (basati su tecnologia IP) nell'area allacciata alla rete di distribuzione del teleriscaldamento:

- **METRONET (INTRANET):** servizio che collega due o più sedi dello stesso cliente, nell'area sopra citata, tra di loro mediante una VLAN dedicata;
- **INTERNET:** accesso diretto a Internet - servizio che collega il cliente alla rete internet pubblica fornendo la connettività internet/interconnessione globale con Operatori terzi senza offerta di servizi aggiuntivi propri quali *email, webspace, ecc.*

Il punto di consegna del servizio presso il cliente si trova nell'arco di un metro dalla borchia di terminazione della fibra ottica, normalmente situata nel vano caldaia. Il cliente è tenuto a predisporre, a suo carico, tutte le installazioni (elettriche e non), nonché lo spazio e l'energia elettrica per l'esercizio delle apparecchiature che servono per poter erogare il servizio. I relativi lavori dovranno essere eseguiti a regola d'arte e in conformità alla normativa vigente.

Il servizio viene erogato, di regola, nell'area servita dal servizio di teleriscaldamento della SWB-APB, così come delimitato dalle Autorità competenti ed erogati agli immobili allacciati alla relativa rete di distribuzione. Soluzioni via radio sono in linea di principio limitate a immobili non allacciabili con fibra ottica per motivi tecnici, economici o altri.

Sarà tuttavia possibile fare una domanda di collegamento al servizio oggetto della presente Carta per gli immobili che si trovassero al di fuori dell'area di copertura della rete dopo una verifica di fattibilità rilasciata con esito positivo da SWB-APB, nonché di un progetto tecnico e preventivo economico condiviso dalle parti.

5. QUALITÀ DEL SERVIZIO

SWB-APB considera la qualità del servizio uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, SWB-APB adotta per il servizio di accesso ad Internet degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, SWB-APB definisce e 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. SWB-APB, in adempimento a quanto prescritto dell'Autorità, pubblica sul sito web www.pubbliservizi.it gli Indicatori di qualità, i resoconti semestrali e annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità. Per la definizione di ciascun indicatore si rimanda alle schede di dettaglio contenute nelle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP dell'Autorità nelle quali si precisa che, sono esclusi i ritardi non dipendenti dalla volontà di SWB-APB ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza SWB-APB. Inoltre, SWB-APB, nell'ambito delle attività di contatto a scopo di proposta contrattuale e di assistenza ai Clienti, tramite *Call Center*, si conforma ai principi e alle prescrizioni della delibera n. 79/09/CSP dell'Autorità.

In riferimento al comma precedente SWB-APB si impegna a:

- attivare tutti servizi offerti definendo con il Cliente tempi e modalità;
- mettere a disposizione un servizio telefonico per segnalare i guasti;
- fornire un servizio continuativo e intervenire tempestivamente a eliminare eventuali disservizi;
- rendere disponibile la fattura in formato elettronico o su richiesta anche cartaceo insieme alle informazioni necessarie;
- comunicare tempestivamente attraverso i canali più opportuni ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche dell'offerta;
- fornire una risposta scritta a fronte dei reclami non risolti telefonicamente;
- mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione per la risoluzione dei reclami;
- dare tutte le informazioni utili relative alle caratteristiche e prestazioni dei servizi;
- riconoscere, su richiesta, un indennizzo per disservizi e/o inadempimenti contrattuali direttamente imputabili a SWB-APB.

5.1 Parametri di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa (Del. 131/06/CSP)

SWB-APB si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (D.M. 6 aprile 1990, "Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni" All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete, e successive modifiche) ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, comunicandoli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I valori monitorati sono dettagliatamente indicati nell'allegato "A" alla presente Carta e qui di seguito brevemente descritti:

- **Tempi di attivazione dei servizi:** è il tempo necessario per attivare il servizio di accesso in fibra ottica che si trova nell'area specificata nella sezione "Servizi", senza nessun appoggio a linee telefoniche di altri operatori. Fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi ad essa non imputabili, attiva in genere i servizi Internet da postazione fissa nel rispetto dei tempi standard fissati negli indicatori di qualità. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al fatto del cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, SWB-APB si impegna ad informare il cliente sulle ragioni del ritardo;
- **Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso:** indica i guasti non dipendenti da operatori terzi. Esso è definito come il rapporto fra 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, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo;
- **Tempi di riparazione dei malfunzionamenti:** esprime l'intervallo fra la segnalazione di anomalie o di malfunzionamento fino al ripristino dei servizi;
- **Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza:** indica i tempi previsti, ossia gli obiettivi di tempo prefissati, dell'intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui al Cliente risponde un operatore umano. Al riguardo vedi anche quanto precisato nei parametri di qualità relativi ai servizi telefonici di contatto (Del. 79/09/CSP).
- **Addebiti contestati:** rappresenta la percentuale relativa alle contestazioni tracciabili pervenute in forma scritta (o in altra forma riconosciuta) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

5.2 Parametri di qualità dei servizi telefonici di contatto (Del. 79/09/CSP)

Nell'allegato "B" sono descritti in dettaglio gli indicatori definiti dall'Autorità e gli obiettivi di qualità dei servizi telefonici perseguiti da SWB-APB (vedi anche Del. 131/06/CSP, allegato 4).

5.3. Parametri prestazionali (Del. 244/08/CSP, allegati 2-5)

La delibera citata prevede la definizione e il monitoraggio dei seguenti parametri prestazionali:

- velocità di trasmissione dei dati (banda minima/massima di uploading/downloading)
- tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati (percentuale)
- ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (ritardo massimo)
- tasso di perdita dei pacchetti (percentuale)

Gli obiettivi perseguiti per questi specifici indicatori sono riportati per ciascun profilo di servizio nelle “Prestazioni fornite con l’offerta di base” disponibili sul sito www.pubbliservizi.it

Per effettuare una verifica dei parametri prestazionali si rinvia al software messo a disposizione agli utenti dall’Autorità sul sito www.misurainternet.it (NEMESYS).

Continuità del servizio

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all’anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all’utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi. Per ulteriori dettagli v. allegato “A”.

Tasso di efficacia della rete

SWB-APB persegue obiettivi specifici tramite la costante analisi dei flussi di collegamento. I valori misurati si riferiscono fino alle porte di transito e/o peering. Essi sono elencati nell’allegato “A” della Carta.

6. FATTURAZIONE, MODALITÀ DI PAGAMENTO, RIMBORSI E RECESSO

Per i servizi usufruiti il Cliente riceverà da SWB-APB fatturazioni commisurate alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.

In conformità all’articolo 7 della Delibera 179/03/CSP, al Cliente saranno rese disponibili le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali. La fattura viene emessa almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento. La fatturazione è disponibile in formato elettronico o su richiesta anche in cartaceo.

La modalità di pagamento per i servizi a canone (tipicamente servizi dati *flat*) deve essere effettuata in via anticipata. Per i servizi il cui pagamento avviene mediante modalità anticipate (c.d. pre-pagato), il Cliente dovrà corrispondere a SWB-APB il corrispettivo stabilito sulla base delle opzioni tariffarie prescelte ed accettate dal Cliente. Il pagamento delle fatture deve essere effettuato a mezzo addebito diretto SEPA. SWB-APB si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti.

Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di inadempimento o ritardato pagamento saranno addebitati al Cliente a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo, secondo quanto previsto dalle disposizioni in vigore.

Salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti ad una pluralità di utenti, eventuali reclami possono essere comunicati all’indirizzo indicato sulla fattura, a mezzo fax, in via telematica o anche telefonicamente, entro trenta (30) giorni dalla data di scadenza della fattura SWB-APB in contestazione. Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e sarà verificato entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso, comunicando al Cliente in modo adeguato l’esito della relativa istruttoria. Eventuali rimborsi saranno liquidati 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 SWB-APB per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione prevista.

SWB-APB si riserva in ogni caso il diritto di modificare le specifiche tecniche dei servizi, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali di contratto, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità già descritte. Quando la modifica comporti un aumento del prezzo dei servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. In tal caso, peraltro, il Cliente, entro tale termine di trenta (30) giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, ai sensi dell’art.4, primo comma della Delibera 418/06/CONS e successive modifiche, mediante comunicazione scritta a SWB-APB a mezzo lettera raccomandata A.R.. In mancanza, le variazioni si intendono accettate dal Cliente.

7. SEGNALAZIONE GUASTI E RECLAMI

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative/i a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono ad un operatore SWB-APB al numero 0474 533566, tramite fax al numero 0474 533538 oppure via e-mail. Il Servizio Clienti riceve, conserva e riporta il tipo di segnalazione rivolta dal cliente anche nel caso in cui essa sia manifestata con semplice comunicazione telefonica. La struttura ha sempre in evidenza le richieste e i problemi segnalati dal Cliente.

In caso di indisponibilità del servizio, il cliente può contattare telefonicamente il servizio assistenza negli orari d'ufficio. La chiamata dev'essere effettuata dalla sede di collegamento della linea per la quale si intende segnalare il disservizio. L'operatore che riceve la chiamata potrà così eseguire un'immediata diagnosi di primo livello relativa alla connessione, verificare le configurazioni ed effettuare una serie di test con la collaborazione del Cliente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di SWB-APB, coinvolgendo i tecnici di rete.

Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del Cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale del Cliente di collaborare per la risoluzione del malfunzionamento.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura di rete di un operatore terzo, SWB-APB avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti dello stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dall'operatore di Rete terzo e lo staff tecnico di SWB-APB resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto".

Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, SWB-APB informerà entro 30 giorni il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

8. INFORMAZIONI AI CLIENTI

SWB-APB assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità. SWB-APB 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, SWB-APB prevede l'utilizzo di caselle di posta vocale per garantire al cliente la possibilità di notificare le ragioni della chiamata e aumentare le performance di raggiungibilità, offrendo anche un apposito servizio di contatto via *web*.

SWB-APB fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo le seguenti informazioni:

- informa il Cliente delle caratteristiche tecniche, economiche e contrattuali del servizio;
- consegna al Cliente le "Condizioni Generali di Contratto" contenenti le procedure di erogazione del servizio, le penali per attivazione/guasti dei servizi, i termini di pagamento e penali, diritto di recesso, sospensione del servizio, modalità segnalazione guasti, indennizzi e procedure di rimborso;
- informa su modifiche delle condizioni tecnico/economiche di offerta dei servizi con trenta (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;
- informa su gli esiti delle verifiche degli standard di qualità del servizio;
- modalità di richiesta e/o di restituzione di eventuali depositi cauzionali.

9. ASSISTENZA CLIENTI

Il servizio potrà essere utilizzato dai Clienti per aprire segnalazioni di guasti, richiedere informazioni, avanzare reclami e avviare pratiche di subentro e cessazione della fornitura. SWB-APB si impegna a prendere in carico la segnalazione pervenuta entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione dello stesso effettuandone notifica al cliente stesso.

Segnalazioni riguardanti contenziosi, recessi o volture contrattuali dovranno, tuttavia, essere sempre perfezionati/e a mezzo comunicazioni avente valore legale (raccomandata con avviso di ricevimento, fax, PEC). Nel caso in cui SWB-APB non arrivi ad una soluzione positiva per il Cliente, è possibile promuovere un tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 182/02/CONS.

10. CONCILIAZIONE

SWB-APB si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti.

Per le controversie tra SWB-APB e il Cliente valgono i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella delibera 173/07/CONS. In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell’Autorità come individuate all’art. 2, comma 1, di tale delibera, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa (in loco: www.comprovcomunicazioni-bz.org). Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell’istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

11. RECESSO

Per recedere dai Servizi il Cliente deve inviare una comunicazione con valore legale (raccomandata con avviso di ricevimento, fax, PEC) agli indirizzi esposti nell’ultima fattura o, comunque, pubblicati sul proprio sito web www.pubbliservizi.it.

12. INDENNIZZI

Per il mancato rispetto degli standard di qualità relativi alla tempistica di fornitura del servizio iniziale o di riparazione di malfunzionamenti, SWB-APB su richiesta del cliente prevede il riconoscimento di indennizzi proporzionali al pregiudizio arrecato come previsto dalla normativa vigente. SWB-APB non riconoscerà alcun indennizzo nei casi in cui la violazione degli standard di qualità sia imputabile al Cliente stesso, a operatori terzi oppure a cause di forza maggiore.

Per eventuali ritardi sui tempi di attivazione indicati nell’allegato “A” alla presente Carta, il Cliente può – per ogni giorno di ritardo successivo – richiedere a SWB-APB un indennizzo onnicomprensivo pari a 5,00 EUR per ogni giorno lavorativo di ritardo, limitato nel massimo al canone mensile dell’opzione tariffaria sottoscritta.

Per il mancato rispetto degli standard qualitativi nella fornitura del servizio, che non attengano al ritardo nella fornitura di servizio iniziale e al tempo di riparazione dei malfunzionamenti, SWB-APB, a richiesta del cliente, riconosce un rimborso pari al 100% del canone giornaliero (mensile/giorni mese) commisurato ai tempi di disservizio.

SWB-APB detrae gli indennizzi dovuti dalla prima fattura utile, operando in compensazione, ovvero, ove più opportuno o su esplicita richiesta del Cliente provvede, nei tempi tecnici necessari ma, comunque, non oltre i trenta (30) giorni dalla definizione della procedura, alla liquidazione dell’indennizzo a mezzo bonifico bancario sul codice IBAN comunicato dal Cliente o desumibile dai dati anagrafici in possesso di SWB-APB.

13. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

SWB-APB rileva il grado di soddisfazione dei Clienti a fronte dei Servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative dei Clienti sui Servizi stessi analizzando le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti e i contenuti dei reclami pervenuti.

14. TUTELA DELLA PRIVACY

SWB-APB garantisce la riservatezza e il trattamento dei dati personali di ciascun cliente ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e delle relative disposizioni nazionali (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.).

15. PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web www.pubbliservizi.it ed è resa disponibile presso la sede indicata nei documenti di fatturazione. Per ogni tipo di informazione legata alla Carta si può anche consultare il Customer Care.

Questo documento, insieme agli allegati, è soggetto a variazioni in relazione alle disposizioni di Legge che dovessero essere emanate, alle direttive o ai provvedimenti da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

ALLEGATO "A"

OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2020

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità che SWB-APB si è prefissata per l'anno 2020.

Indicatori	Misure	Obiettivi
-1- Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga	Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso ad Internet a banda larga diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	45 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	90 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	90%
	Tempo medio di fornitura	30 giorni
-2- Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee d'accesso a banda larga	
	Servizio realizzato con strutture proprie	15%
	Servizio realizzato utilizzando servizi <i>wholesale</i>	35%
-3- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga	Servizi realizzati tramite strutture proprie	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	168 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90%
	Tempo medio di riparazione	100 ore
	Servizi realizzati tramite strutture <i>wholesale</i>	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	n. a.
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	n. a.
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	n. a.
-4- Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	IVR non in funzione
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	120 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	25%
-5- 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 di rilevazione	5%

ALLEGATO “B”
OBIETTIVI DI QUALITA’ DEI SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER) PER L’ANNO 2020
(Allegato “B” alla delibera 79/09/CSP)

Ai sensi di quanto disposto dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.79/09/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità che SWB-APB si è prefissata per l’anno 2020.

Indicatori	Misure	Obiettivi
1 - 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	IVR non in funzione
2 - 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	120 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	25%
3 - 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	75%

INTERNET FIBER 50

In conformità a quanto previsto all'art. 8, comma 6, e all'Allegato 6 della Delibera AGCOM 244/08/CSP e successive deliberazioni in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa", la sottostante tabella riporta il dettaglio delle prestazioni di qualità per l'anno 2020.

Denominazione dell'offerta	Internet Fiber 50
Banda nominale	DOWN: 50 Mbit/s – UP: 50 Mbit/s
Velocità minima di trasmissione (banda minima)	0,5 Mbit/s in DOWNLOAD e UPLOAD
Velocità massima di trasmissione (banda massima)	Banda nominale -10%
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (download/upload)	1% / 1%
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (ritardo massimo)	50 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	0,5%
Indirizzi IP pubblici	SI
Indirizzi IP privati	NO
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	SI (assegnati con DHCP)
Indirizzi IP assegnati staticamente	SI, possibile su richiesta
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessuna
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Servizio multicast non previsto
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	NO
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	NO
Disponibilità di meccanismi di QoS	NO
Antivirus, firewall	Antivirus NO Firewall e NAT attivo sulla CPE
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla	NO
Assistenza tecnica	SI
Numeri e indirizzi di assistenza	TELEFONO: 0474 533 566 EMAIL: helpdesk@pubbliservizi.it Orari: lunedì – giovedì: ore 07:30–12:00 e ore 13:00–17:00; venerdì: ore 08:00–12:00; esclusi i festivi infrasettimanali
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio:	Fibra ottica
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Standard Ethernet
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	SI
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	SI
Idoneità a ricevere servizi Video	SI
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Si veda dettaglio sul sito www.pubbliservizi.it

INTERNET FIBER 100

In conformità a quanto previsto all'art. 8, comma 6, e all'Allegato 6 della Delibera AGCOM 244/08/CSP e successive deliberazioni in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa", la sottostante tabella riporta il dettaglio delle prestazioni di qualità per l'anno 2020.

Denominazione dell'offerta	Internet Fiber 100
Banda nominale	DOWN: 100 Mbit/s – UP: 100 Mbit/s
Velocità minima di trasmissione (banda minima)	0,5 Mbit/s in DOWNLOAD e UPLOAD
Velocità massima di trasmissione (banda massima)	Banda nominale -10%
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (download/upload)	1% / 1%
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (ritardo massimo)	50 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	0,5%
Indirizzi IP pubblici	SI
Indirizzi IP privati	NO
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	SI (assegnati con DHCP)
Indirizzi IP assegnati staticamente	SI, possibile su richiesta
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessuna
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Servizio multicast non previsto
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	NO
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	NO
Disponibilità di meccanismi di QoS	NO
Antivirus, firewall	Antivirus NO Firewall e NAT attivo sulla CPE
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	NO
Assistenza tecnica	SI
Numeri e indirizzi di assistenza	TELEFONO: 0474 533 566 EMAIL: helpdesk@pubbliservizi.it Orari: lunedì – giovedì: ore 07:30–12:00 e ore 13:00–17:00; venerdì: ore 08:00–12:00; esclusi i festivi infrasettimanali
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio:	Fibra ottica
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Standard Ethernet
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	SI
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	SI
Idoneità a ricevere servizi Video	SI
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Si veda dettaglio sul sito www.pubbliservizi.it

INTERNET FIBER 250

In conformità a quanto previsto all'art. 8, comma 6, e all'Allegato 6 della Delibera AGCOM 244/08/CSP e successive deliberazioni in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa", la sottostante tabella riporta il dettaglio delle prestazioni di qualità per l'anno 2020.

Denominazione dell'offerta	Internet Fiber 250
Banda nominale	DOWN: 250 Mbit/s – UP: 250 Mbit/s
Velocità minima di trasmissione (banda minima)	0,5 Mbit/s in DOWNLOAD e UPLOAD
Velocità massima di trasmissione (banda massima)	Banda nominale -10%
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (download/upload)	1% / 1%
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (ritardo massimo)	50 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	0,5%
Indirizzi IP pubblici	SI
Indirizzi IP privati	NO
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	SI (assegnati con DHCP)
Indirizzi IP assegnati staticamente	SI, possibile su richiesta
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessuna
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Servizio multicast non previsto
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	NO
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	NO
Disponibilità di meccanismi di QoS	NO
Antivirus, firewall	Antivirus NO Firewall e NAT attivo sulla CPE
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	NO
Assistenza tecnica	SI
Numeri e indirizzi di assistenza	TELEFONO: 0474 533 566 EMAIL: helpdesk@pubbliservizi.it Orari: lunedì – giovedì: ore 07:30–12:00 e ore 13:00–17:00; venerdì: ore 08:00–12:00; esclusi i festivi infrasettimanali
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio:	Fibra ottica
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Standard Ethernet
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	SI
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	SI
Idoneità a ricevere servizi Video	SI
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Si veda dettaglio sul sito www.pubbliservizi.it

INTERNET FIBER BUSINESS

In conformità a quanto previsto all'art. 8, comma 6, e all'Allegato 6 della Delibera AGCOM 244/08/CSP e successive deliberazioni in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa", la sottostante tabella riporta il dettaglio delle prestazioni di qualità per l'anno 2020.

Denominazione dell'offerta	Internet Fiber Business
Banda nominale	DOWN: 100 Mbit/s – UP: 100 Mbit/s
Velocità minima di trasmissione (banda minima)	9,5 Mbit/s in DOWNLOAD e UPLOAD
Velocità massima di trasmissione (banda massima)	Banda nominale -5%
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (download/upload)	1% / 1%
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (ritardo massimo)	50 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	0,5%
Indirizzi IP pubblici	SI
Indirizzi IP privati	NO
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	NO
Indirizzi IP assegnati staticamente	SI
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessuna
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Servizio multicast non previsto
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	NO
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	NO
Disponibilità di meccanismi di QoS	NO
Antivirus, firewall	NO
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla	NO
Assistenza tecnica	SI
Numeri e indirizzi di assistenza	TELEFONO: 0474 533 566 EMAIL: helpdesk@pubbliservizi.it Orari: lunedì – giovedì: ore 07:30–12:00 e ore 13:00–17:00; venerdì: ore 08:00–12:00; esclusi i festivi infrasettimanali
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio:	Fibra ottica
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Standard Ethernet
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	SI
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	SI
Idoneità a ricevere servizi Video	SI
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Si veda dettaglio sul sito: www.pubbliservizi.it

INTERNET FIBER CORPORATE

In conformità a quanto previsto all'art. 8, comma 6, e all'Allegato 6 della Delibera AGCOM 244/08/CSP e successive deliberazioni in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa", la sottostante tabella riporta il dettaglio delle prestazioni di qualità per l'anno 2020.

Denominazione dell'offerta	Internet Fiber Corporate
Banda nominale	DOWN: 1000 Mbit/s – UP: 1000 Mbit/s
Velocità minima di trasmissione (banda minima)	9,5 Mbit/s in DOWNLOAD e UPLOAD
Velocità massima di trasmissione (banda massima)	Banda nominale -5%
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (download/upload)	1% / 1%
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (ritardo massimo)	50 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	0,5%
Indirizzi IP pubblici	SI
Indirizzi IP privati	NO
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	NO
Indirizzi IP assegnati staticamente	SI
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessuna
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Servizio multicast non previsto
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	NO
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	NO
Disponibilità di meccanismi di QoS	NO
Antivirus, firewall	NO
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	NO
Assistenza tecnica	SI
Numeri e indirizzi di assistenza	TELEFONO: 0474 533 566 EMAIL: helpdesk@pubbliservizi.it Orari: lunedì – giovedì: ore 07:30–12:00 e ore 13:00–17:00; venerdì: ore 08:00–12:00; esclusi i festivi infrasettimanali
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio:	Fibra ottica
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Standard Ethernet
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	SI
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	SI
Idoneità a ricevere servizi Video	SI
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Si veda dettaglio sul sito: www.pubbliservizi.it