

## PREMESSA

La Carta dei Servizi di Active Network S.p.A. ("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 Active Network 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.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

- Uguaglianza ed imparzialità - La fornitura del Servizio da parte di Active Network 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, Active Network 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.
- Continuità - Active Network 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. Active Network informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio indicando sul sito web [www.woooow.it](http://www.woooow.it) la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.
- 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 Active Network nello spazio dedicato allo scopo sul proprio sito web.
- Cortesia - Active Network 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 Active Network sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.
- Efficienza ed efficacia - Active Network persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali allo scopo.
- Informativa alla clientela e diritto di scelta - Active Network 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.

## STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

Active Network considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Active Network adotta per i servizi di fonia e di 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, Active Network 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. Active Network, 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 Active Network ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza Active Network). 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 2007 per il servizio di telefonia vocale e di accesso ad Internet da postazione fissa.

- Obiettivi per il servizio di telefonia vocale

Il servizio VOIP-SIP consente all'utente finale dotato di adeguato accesso ad Internet a larga banda, di effettuare e ricevere chiamate telefoniche attraverso la realizzazione di una ulteriore linea telefonica virtuale in VOIP. Per tale motivo il servizio non si configura necessariamente come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come una applicazione a valore aggiunto erogabile su un accesso ad internet a banda larga, con particolare riferimento all'ADSL. In questo senso è evidente che le funzionalità del servizio non potranno essere garantite nella stessa modalità dei servizi di telefonia tradizionale. Gli obiettivi di seguito riportati dovranno

riferirsi esclusivamente ai servizi di telefonia vocale tradizionale ovvero servizi CS (carrier selection) e CPS (carrier pre selection).

o Tempo di fornitura del collegamento iniziale (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)

⌘ Accesso diretto con proprie strutture: tempistiche non quantificabili a priori in quanto soggette a studio di fattibilità specifico

⌘ Accesso diretto con strutture di altri Operatori:

⌘ 60 giorni solari nel 95% dei casi

⌘ 90 giorni solari nel 99% dei casi

o Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (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 attive rilevate nel medesimo periodo)

⌘ Accesso diretto con proprie strutture: 1,6% (valore percentuale annuale)

⌘ Accesso diretto con strutture di altri Operatori: 9,2% (valore percentuale annuale)

⌘ Accesso indiretto in modalità CPS o CS: 1,2% (valore percentuale annuale)

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

⌘ Accesso diretto con proprie strutture:

⌘ 6 ore solari nel 80% dei casi

⌘ 8,5 ore solari nel 95% dei casi

⌘ Accesso diretto con strutture di altri Operatori:

⌘ 28 ore solari nel 80% dei casi

⌘ 40 ore solari nel 95% dei casi

⌘ Accesso indiretto in modalità CPS o CS:

⌘ 16 ore solari nel 80% dei casi

⌘ 30 ore solari nel 95% dei casi

o Fatture Contestate (rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo)

⌘ Valore percentuale annuo pari al 3%

o Accuratezza della fatturazione (rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo)

⌘ Valore percentuale annuo pari al 2% o Tempo di fornitura della Carrier Pre-selection (tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso)

⌘ 10 giorni solari nel 95 % dei casi

⌘ 13 giorni solari nel 99 % dei casi

#### • Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet

o 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

o 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: 3,0% (valore percentuale annuale)

o 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:

⌘ 5 ore solari: Tempo medio di fornitura

⌘ 8 ore solari nel 80% dei casi

⌘ 10 ore solari nel 95% dei casi

- o 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)
  - ⌘ 65 sec.: Tempo minimo (medio) di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" o Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la scelta dell'utente
  - ⌘ 9,5 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 35 sec
- o 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%

## 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 ad un operatore Active Network al numero gratuito 800 911 156 (Servizio Clienti disponibile da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 19.00 ) . La struttura ha sempre in evidenza le richieste e i problemi segnalati dal Cliente. Active Network , garantisce il monitoring proattivo della propria rete; ciò comporta che in caso di disservizio che impatta sul cliente, anche in caso di mancata segnalazione da parte di quest'ultimo Active Network mette in pratica tutte le azioni che predispongono alla risoluzione del disservizio.
  - Fatturazione e pagamento - La fatturazione (disponibile in formato elettronico) è effettuata per i servizi a canone ( tipicamente servizi dati ) in via anticipata, per i servizi a traffico (tipicamente voce) di norma su base mensile posticipata.. 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 fonia 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 richiesta del Cliente al numero 0761 307660 , Active Network mette a disposizione del Cliente, senza aggravio di spese, le modalità di ricezione del dettaglio fattura inerente alle chiamate effettuate. Il dettaglio, comunque, è consultabile in ogni momento on line, allo scopo di un controllo ex ante in tempo reale degli stessi (i dati sono aggiornati alla mezzanotte del giorno precedente). Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero importo entro 6 giorni dalla data di emissione della fattura e potrà essere effettuato:
    - o a mezzo RID
    - o a mezzo bonifico bancario
    - o a mezzo carta di credito
    - o a mezzo conto corrente postale.
- Active Network 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. Prima dell'attivazione del Servizio, ovvero durante la fornitura del Servizio, Active Network potrà richiedere al Cliente l'accensione di una Fideiussione o di altra idonea garanzia, ovvero un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto.
- 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 Active Network per iscritto agli specifici punti di contatto ed entro i termini definiti nella fattura. 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 Active Network per valutarne la fondatezza.
- Indennità di mora - Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di ritardo dei pagamenti 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, o comunque nei limiti stabili all'art. 2 comma 4 della legge 27 marzo 1996, n.108.

## TUTELA DEL CLIENTE

- Comunicazione con il cliente - Active Network assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità . Active Network si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato.
- Tutela della Privacy. Modalità di trattamento e di inserimento dei dati negli elenchi generali - Active Network 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 Active Network sita in Via Dell'Industria snc Viterbo. Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a Active Network S.p.A., Via Dell'Industria snc Viterbo,

- Procedura di Conciliazione - Per le controversie tra Active Network e il Cliente varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione della istanza alla suddetta Autorità ai sensi dell'art 1 comma 11 della legge 249/97 e della Delibera n.182/02/CONS, integrata dalla delibera 137/06/Cons. A tal fine i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.
- Indennizzi - Per il mancato rispetto degli standard di qualità (SLA) relativi al tempo di fornitura del collegamento iniziale previsto al precedente punto 2.1 e al tempo di riparazione dei malfunzionamenti previsto al precedente punto 2.3 (fonia) e 2.9 (Internet), Active Network prevede, su richiesta del cliente, il riconoscimento di indennizzi proporzionali al pregiudizio arrecato come previsto dalla normativa vigente. Active Network non riconoscerà alcun indennizzo nei casi in cui la violazione dello SLA sia imputabile al Cliente stesso, o ad operatori terzi o a cause di forza maggiore. Gli indennizzi sono determinati in funzione del 5% del canone mensile del servizio per ogni 8 ore lavorative di eccedenza rispetto ai termini stabiliti dallo SLA di servizio contrattualizzato.
- Informazioni alla Clientela - Active Network fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo informazioni relative a:
  - o informazione completa sui servizi offerti contattando il numero 800 911 156 ;
  - o modifiche della presente Carta con almeno 30 giorni di anticipo;
  - o variazioni sulla fornitura del servizio e agli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del Servizio;
  - o decisioni che lo riguardano, loro motivazioni , possibilità di reclamo e ricorso avverso di esse, ove attinente. Inoltre, Active Network fornisce al Cliente le informazioni sui seguenti aspetti:
    - o contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione, condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali previste;
    - o condizioni tecniche e di funzionamento del servizio;
    - o possibilità di inserimento negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, con relative modalità;
    - o condizioni di utilizzo dei servizi prepagati e trattamento del credito residuo;
    - o condizioni di cessioni a terze parti del credito, ai sensi dell'art. 1264 c.c.;
    - o diritto di recesso senza penali, all'atto della notifica di modifiche eventualmente peggiorative delle condizioni contrattuali;
    - o modalità di richiesta e di restituzione di eventuali depositi cauzionali

## **PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA**

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di Active Network all'indirizzo [www.woow.it](http://www.woow.it) ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. 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.

## **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 800 911 156
- per fax al numero 06 23328079
- per lettera all'indirizzo: ACTIVE NETWORK SPA, Servizio Clienti - Via Dell'industria 84 Viterbo