

# Carta dei Servizi

## INDICE

<b>1. Premesa.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Struttura.....</b>	<b>2</b>
<b>3. Principi fondamentali.....</b>	<b>2</b>
3.1 Eguaglianza.....	3
3.2 Imparzialità.....	3
3.3 Continuità.....	3
3.4 Partecipazione.....	3
3.5 Efficienza ed efficacia.....	3
<b>4. La qualità.....</b>	<b>4</b>
<b>5. Accessibilità ai servizi.....</b>	<b>4</b>
5.1 Svolgimento di pratiche e segnalazioni.....	5
5.2 Modalità di pagamento delle bollette e di altri servizi.....	5
5.3 Risposta alle richieste scritte dei Clienti.....	5
5.4 Risposta ai reclami scritti.....	6
<b>6. Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con Il Cliente.....</b>	<b>6</b>
6.1 Tempi attivazione.....	6
6.2 Richiesta di riattivazione.....	7
6.3 Richiesta di cessazione della fornitura.....	7
6.4 Calcolo dei consumi.....	7
6.5 Fatturazione dei consumi.....	7
6.6 Rettifiche di fatturazione.....	7
6.7 Morosità.....	8
6.8 Correttezza dei consumi.....	8
6.9 Sospensioni programmate.....	8
6.10 Riparabilità.....	8
6.11 Interventi a seguito di segnalazioni.....	8
6.12 Riattivazione fornitura in caso di guasti ad impianto di proprietà.....	8
<b>7. Le informazioni al Cliente.....</b>	<b>9</b>
7.1 Mezzi d'informazione verso i Clienti.....	9
7.2 Comportamenti del personale verso i Clienti.....	9
<b>8. La valutazione del grado di soddisfazione del Cliente.....</b>	<b>9</b>
<b>9. Rimborso per il mancato rispetto degli impegni.....</b>	<b>10</b>
<b>10. Validità della carta del servizio.....</b>	<b>10</b>
10.1 Provvisoria.....	10

## 1. Premessa

La Carta dei Servizi del Consorzio Bit Valley, nell'ambito di un programma articolato di promozione della qualità e di trasparenza nei rapporti, stabilisce gli impegni della Società ed i diritti dei suoi Clienti in merito alla fornitura del servizio di fonia vocale nelle aree geografiche d'attività.

La Carta è stata redatta in base allo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e garantisce gli impegni e gli standard nella prestazione del servizio comunicandoli all'opinione pubblica e alle Autorità competenti.

La Carta fornisce tutte le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami.

Inoltre la Carta fornisce gli standard del servizio quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, che sono da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio.

## 2. Struttura

Lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 in base al quale è stata redatta la Carta del Servizio è articolato in una serie di punti e di sottopunti che identificano i diversi possibili rapporti tra un'azienda di servizi e un cittadino che diventa suo Cliente.

In questo documento i Clienti Consorzio Bit Valley possono ritrovare una completa e chiara descrizione dei contenuti e delle caratteristiche dei Servizi erogati.

Nel seguito del documento si definiscono puntualmente e con rigore le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e le modalità di relazione tra Consorzio Bit Valley ed i suoi Clienti (per es.: servizio di sportello, stipula di contratti, accessi ai dati aziendali).

Tutte le caratteristiche dei servizi erogati descritti costituiscono obiettivi che Consorzio Bit Valley assume come vincolanti nella conduzione delle sue attività impegnandosi a pagare un rimborso a fronte di proprie carenze nell'erogazione del servizio.

La presente Carta del Servizio si articola in diverse parti di cui le più significative sono:

- principi fondamentali cui si ispira l'erogatore del servizio;
- strumenti per l'attuazione di tali principi;
- meccanismi di tutela e garanzia per la corretta applicazione della Carta.

### **3. Principi fondamentali**

I servizi erogati da Consorzio Bit Valley sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dei Clienti per quanto riguarda i servizi di fonia fissa.

L'erogazione avviene nel rispetto dei principi di chiarezza, d'eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

#### **3.1 Eguaglianza**

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da: sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

Consorzio Bit Valley s'impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti nel territorio di competenza (compresi i residenti in aree che, rispetto ad altre, sono raggiungibili con maggior difficoltà); garantisce inoltre di gestire con particolare attenzione (sia nel rapporto diretto che nel rapporto indiretto) i soggetti portatori di handicap, gli anziani ed i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

#### **3.2 Imparzialità**

Nei comportamenti verso i Clienti, Consorzio Bit Valley si attiene a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.

#### **3.3 Continuità**

Consorzio Bit Valley s'impegna ad erogare ai Clienti servizi regolari, continui, senza interruzione.

L'interruzione del servizio potrà essere imputabile soltanto a:

- guasti nella propria rete o in quella di Operatori interconnessi;
- manutenzioni per garantire il corretto funzionamento delle reti di trasmissione ed al mantenimento della qualità di erogazione;
- cause di forza maggiore.

In questi casi Consorzio Bit Valley s'impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

#### **3.4 Partecipazione**

Consorzio Bit Valley garantisce la partecipazione del Cliente alla prestazione del servizio affinché lo stesso possa sempre:

1. essere informato circa la fruibilità del servizio in una determinata area;
2. verificare attraverso il servizio di assistenza clienti le ragioni dell'eventuale non corretta erogazione dei servizi;

3. collaborare per il miglioramento del servizio.

• A tal fine il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso di Consorzio Bit Valley che lo riguardano secondo le modalità disciplinate del dlgs.196/03 e successive modifiche ed ha altresì la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

### **3.5 Efficienza ed efficacia**

Consorzio Bit Valley persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **4. La qualità**

Sono stati individuati degli standards generali del servizio, intesi come parametri caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità e degli standards specifici del servizio, intesi come parametri di servizio che il Cliente può percepire in modo immediato e diretto :

- Tempi di risposta alle richieste scritte del Cliente;
- Tempi di risposte ai reclami scritti;
- Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova Clientela;
- Tempo per l'attivazione di una nuova fornitura;
- Tempo per la riattivazione della fornitura;
- Tempo per la cessazione della fornitura;
- Tempo di rettifica di fatturazione;
- Durata delle sospensioni;
- Tempi di intervento a seguito di richiesta di manutenzione.

Questi standards costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, sia il grado di soddisfacimento dei Clienti.

Gli standard, sia in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino all'ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti e saranno ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- il livello attuale della soddisfazione dei Clienti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;

possibili miglioramenti dei processi aziendali che consentano miglioramenti di efficacia e/o efficienza.

### **5. Accessibilità ai servizi**

Il Cliente interagisce con Consorzio Bit Valley per richiedere i seguenti servizi:

- nuove forniture di servizi;
- nuovi contratti;
- variazioni di forniture su contratti esistenti;
- disdette;
- subentri;
- interventi di manutenzione;
- informazioni e reclami;
- pagamenti fatture;
- addebiti per servizi richiesti;
- reclami e rimborsi.

utilizzando:

- sportello telefonico per mezzo di numero gratuito;
- comunicazioni via fax ad appositi numeri dedicati;
- corrispondenza postale;
- posta elettronica.

## **5.1 Svolgimento di pratiche e segnalazioni**

Per facilitare l'accesso ai servizi, Consorzio Bit Valley ha predisposto:

- il numero 0817502728 dove è possibile chiamare tutti i giorni lavorativi dalle ore 09.00 alle ore 18.30 per segnalare guasti, per richiedere informazioni, avanzare reclami, e avviare pratiche di cessazione della fornitura e pratiche di subentro, che dovranno sempre essere perfezionate attraverso l'invio della richiesta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento.
- Diverse caselle di posta elettronica alle quali è possibile segnalare guasti, richiedere informazioni, avanzare reclami, e avviare pratiche di cessazione della fornitura e pratiche di subentro.
- Sito Internet sul quale è possibile trovare tutte le informazioni sull'Azienda, sui servizi offerti e sui listini prezzi.

## **5.2 Modalità di pagamento delle bollette e di altri servizi**

All'atto dell'attivazione del servizio i Clienti possono decidere quale forma di pagamento utilizzare per i servizi utilizzati:

- con addebito diretto presso conto corrente bancario (RID);
- per mezzo di carta di credito;
- per contanti, per acquisti di schede presso i rivenditori;
- per versamento in apposito bollettino postale.

## **5.3 Risposta alle richieste scritte dei Clienti Consorzio Bit Valley**

Consorzio Bit Valley si impegna a rispondere entro un tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi:

- alle richieste di informazioni pervenute per iscritto;
- alle richieste di verifica dei dati di traffico;
- alle richieste di annullamento e ricalcolo della bolletta, con l'avvertenza che i tempi sono da considerare al netto dei tempi del recapito postale.

Nel calcolo del tempo di risposta è assunta come riferimento la data del timbro postale o del messaggio di posta elettronica.

## **5.4 Risposta ai reclami scritti**

I reclami possono essere presentati dal Cliente:

- per iscritto presso del Consorzio Bit Valley Servizio Clienti Centro Direzionale di Napoli – Isola E3 – 80143 Napoli
- via telefono al numero 0817502728;
- per posta elettronica all'indirizzo pubblicizzato da Consorzio Bit Valley.

A fronte di ogni reclamo scritto Consorzio Bit Valley si impegna a riferire il risultato degli accertamenti entro un tempo

massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo; ove necessario, ad indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al risarcimento del danno arrecato.

## **6. Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il Cliente**

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano le durate delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con il Cliente durante tutto il ciclo di vita del contratto: dalla attivazione di un nuovo servizio alla modifica di un servizio esistente, dalla attivazione della fornitura alla cessazione della fornitura.

Gli standard temporali riportati devono considerarsi al netto di eventi non direttamente dipendenti da Consorzio Bit Valley.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate al Cliente, Consorzio Bit Valley si impegna a comunicare tempestivamente al Cliente il nuovo termine.

E' prassi consolidata di Consorzio Bit Valley rilevare la durata dei singoli processi interni per controllare sistematicamente il rispetto dei tempi standard di seguito riportati ed acquisire informazioni utili al miglioramento dei processi e degli standard stessi.

### **6.1 Tempi attivazione**

Le richieste di attivazione di nuovi servizi o di modifica di servizi esistenti, devono essere comunicate per iscritto a Consorzio Bit Valley. A fronte della richiesta Consorzio Bit Valley procede all'attivazione dei servizi richiesti.

Per queste attività di attivazione Consorzio Bit Valley ha definito i seguenti tempi standard che saranno misurati in giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta alla disponibilità del servizio:

richieste di nuove attivazioni:  $T_{max} = 30$  giorni lavorativi;

richieste di modifica di servizi già attivi:  $T_{max} = 30$  giorni lavorativi.

### **6.2 Richiesta di riattivazione**

Quando si richieda la riattivazione della fornitura a seguito di una precedente cessazione, il tempo di attivazione della fornitura, misurato in giorni (lavorativi) dalla richiesta di attivazione e regolazione del contratto dovrà essere coerente con i seguenti standard:

$T_{max} = 30$  giorni.

### **6.3 Richiesta di cessazione della fornitura**

E' il tempo massimo entro cui Consorzio Bit Valley provvede a disattivare la fornitura dei servizi precedentemente attivati, misurato in giorni (di calendario) dal ricevimento della richiesta del Cliente:

$T_{max} = 30$  giorni

### **6.4 Calcolo dei consumi**

Consorzio Bit Valley effettua la rilevazione sistematica dei dati di traffico per la rilevazione dei consumi dei suoi Clienti secondo gli standard internazionali in vigore.

In particolare :

- costo calcolato solo sugli effettivi secondi di conversazione in alcuni prodotti con la previsione dello scatto alla risposta.

### **6.5 Fatturazione dei consumi**

La fatturazione dei consumi é calcolata sulla base delle tariffe in vigore che vengono rese pubbliche attraverso vari strumenti di informazione.

Il numero di fatture emesse varia in funzione del tipo di servizio utilizzato e dei consumi effettuati.

Il Cliente può rivolgersi a Consorzio Bit Valley per informazioni e chiarimenti sui valori riportati in fattura (es: consumi, tariffe ecc.).

### **6.6 Rettifiche di fatturazione**

Qualora nei processi di rilevazione del traffico, misura, fatturazione vengano commessi errori in eccesso od in difetto, Consorzio Bit Valley provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed all'emissione

dei corrispondenti addebiti o accrediti. entro 20 giorni (di calendario) dall'accertamento dell'errore.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dal Cliente, Consorzio Bit Valley provvede alla rettifica della fattura riconosciuta errata entro 30 giorni (di calendario) dalla comunicazione del Cliente ed alla contestuale restituzione dei pagamenti in eccesso.

### **6.7 Morosità**

In caso di morosità Consorzio Bit Valley provvede alla sospensione del servizio. L'Azienda, prima di sospendere il servizio:

- segnala al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento e il corrispondente ammontare degli interessi moratori addebitati, informandolo circa le modalità da seguire per evitare la sospensione.

in caso di mancato pagamento, totale o parziale, sospende l'erogazione del servizio e informa il Cliente circa

le modalità e gli oneri per la riattivazione della fornitura.

### **6.8 Correttezza dei consumi**

Consorzio Bit Valley tiene sotto costante monitoraggio i volumi di traffico per ogni singolo Cliente al fine di rilevare eventuali consumi anomali. In tutti i casi di rilevazione di consumi anomali Consorzio Bit Valley provvede a programmare una verifica per confermare o correggere la rilevazione.

### **6.9 Sospensioni programmate**

Si premette che Consorzio Bit Valley ha attivato quei presidi tecnologici (gruppi di continuità presso gli impianti, telecontrollo e teleallarme ecc.) atti a rendere minima la possibilità di interruzione del servizio.

Allo stesso modo quando si debbano eseguire lavori sulla rete di trasmissione per guasti, modifiche, etc.,

Consorzio Bit Valley garantisce di mettere in atto le procedure tecniche atte ad evitare interruzioni di erogazione.

### **6.10 Reperibilità**

L'Azienda garantisce la disponibilità di un servizio di reperibilità per tutti i giorni lavorativi dalle ore 09.00 alle ore 18.30 al fine di assicurare un pronto intervento in casi di guasti o situazioni critiche e per informazioni relative a tali situazioni.

L'accesso a tale servizio é realizzato tramite il numero 0817502728.

### **6.11 Interventi a seguito di segnalazioni**

A seguito di eventuali segnalazioni di anomalie da parte della Clientela viene valutato il livello di criticità/urgenza della situazione. Consorzio Bit Valley interviene con modalità ed urgenza coerenti con la valutazione del pericolo.

### **6.12 Riattivazione fornitura in caso di guasti ad impianto di proprietà Consorzio Bit Valley**

Consorzio Bit Valley provvede con il proprio personale alla pronta riattivazione del servizio nei tempi tecnici resi necessari dalla natura dei guasti.

## **7. Le informazioni al Cliente**

L'Azienda fornisce, oltre alle informazioni previste dalla vigente normativa, una continua, chiara, e completa informazione i Clienti circa :

- le caratteristiche e la struttura dell'Azienda stessa;
- le caratteristiche dei servizi erogati;
- le modalità di erogazione del servizio;
- i prezzi totali;
- le condizioni di fornitura;
- le modalità di fatturazione.

### **.1 Mezzi d'informazione verso i Clienti**

Consorzio Bit Valley informa i Clienti utilizzando modalità diverse, in particolare:

- la consegna al Cliente delle "Condizioni Generali dei Contratti di Consorzio Bit Valley" in occasione della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura;
- informa direttamente il Cliente sulle procedure di pagamento bollette, sulla frequenza e sui meccanismi di rilevazione del traffico, sulle eventuali agevolazioni esistenti per iniziative promozionali;
- attraverso mezzi di comunicazione (giornali locali, opuscoli, ecc.) per informare i Clienti sulle attività e su gli eventi che é utile e/o necessario che i Clienti conoscano con la massima tempestività;
- utilizza un apposito spazio disponibile sulle bollette per informazioni di carattere generali (per es. modalità di pagamento delle bollette, fatturazione dei consumi, struttura dei prezzi, numeri telefonici per accedere ai vari servizi, ecc.);

- tramite la pubblicazione sul sito Internet [www.bitvalley.it](http://www.bitvalley.it).

## **7.2 Comportamenti del personale Consorzio Bit Valley verso i Clienti**

Tutto il personale é munito di un tesserino di riconoscimento, o altro opportuno strumento di identificazione, con le proprie generalità che é tenuto ad esibire sia all'interno degli uffici Consorzio Bit Valley che all'esterno ed in particolare quando prende contatto, per qualsiasi motivo lavorativo, con il Cliente.

Tutto il personale, nei rapporti con i Clienti, deve avere rispetto e cortesia ed agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e dell'adempimento degli obblighi.

## **8. La valutazione del grado di soddisfazione del Cliente**

Consorzio Bit Valley rileva il grado di soddisfazione dei clienti a fronte dei servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative dei Clienti sui servizi erogati analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti;
- i contenuti dei reclami pervenuti;
- le indagini demoscopiche opportunamente promosse.

Sulla base delle attività precedenti Consorzio Bit Valley si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e valutare del grado di soddisfazione dei Clienti;
- definire un piano di miglioramento della qualità dei servizi erogati modificando i processi aziendali e, ove possibile, migliorando gli standard correnti.

## **9. Rimborso per il mancato rispetto degli impegni**

Qualora il Cliente rilevi il mancato rispetto degli standard garantiti da Consorzio Bit Valley, dovrà far pervenire la segnalazione al Servizio Clienti Consorzio Bit Valley.

Consorzio Bit Valley provvederà entro 30 giorni (di calendario) agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto e, riconosciuta la validità della richiesta, provvederà all'accredito di una somma commisurata all'effettivo

ammontare del danno dimostrato dal Cliente entro 30 giorni (di calendario) dalla data della richiesta.

Gli standard soggetti al rimborso sono i seguenti:

- Tempi di risposta alle richieste scritte del Cliente;
- Tempi di risposte ai reclami scritti;
- Tempo per l'attivazione di una nuova fornitura;
- Tempo per la riattivazione della fornitura;
- Tempo per la cessazione della fornitura;
- Tempo di rettifica di fatturazione;
- Durata delle sospensioni;
- Tempi di intervento a seguito di richiesta di manutenzione.

## **10. Validità della Carta dei Servizi**

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività, del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio:

eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

### **10.1 Provvisorietà**

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di Legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia ed a altre modifiche degli elementi qui disciplinati.