



CARTA DEI SERVIZI TECHLABITALIA SRL

1. PARTE PRIMA - PREMESSA

TechLabItalia srl nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla delibera AGCOM 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249", nonché dalla delibera AGCOM131/06/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249", nonché della delibera AGCOM 244/08/CSP "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP" e seguenti, adotta la presente "Carta dei Servizi". La "Carta dei Servizi" costituisce base di riferimento nei rapporti fra TechLabItalia srl, di seguito denominata TechLabItalia, ed i Clienti che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti.

La presente "Carta dei Servizi" potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda e viene resa disponibile, nell'"Area Assistenza" del sito internet www.techlabitalia.it nonché eventualmente fornita ai Clienti che ne facciano richiesta, e va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente.

2. PARTE SECONDA - PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. Uguaglianza

TechLabItalia eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra i Clienti e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di Clienti, a parità di condizioni e di servizio prestato. TechLabItalia, come previsto dalla normativa in materia, definisce le misure atte a favorire il raggiungimento di condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d'uso dei servizi di comunicazione per determinate categorie sociali, quali disabili ed anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

2.2. Imparzialità

Le attività di TechLabItalia si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi e in base ai quali devono essere interpretate le norme regolamentari e di settore.

2.3. Continuità

TechLabItalia fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, per ventiquattro ore al giorno in tutti i giorni dell'anno e per tutta la durata del contratto, fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché a cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, TechLabItalia adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per i Clienti, eventualmente informando in anticipo, quando tecnicamente possibile, delle interruzioni e della durata presumibile, e pubblicando sul sito web www.techlabitalia.it il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli, oppure contattandoli direttamente qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo.

2.4. Partecipazione al miglioramento

TechLabItalia garantisce la partecipazione dei singoli Clienti e delle Associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazione di disservizi, osservazioni, reclami e suggerimenti, scrivendo a TechLabItalia srl - Ufficio relazioni clienti, Via Slovenia, 9 92019 Sciacca (AG). Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 45 giorni.

2.5. Cortesia e Trasparenza

TechLabItalia assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo Cliente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici e chiare.

2.6. Efficienza ed Efficacia

Obiettivo aziendale di TechLabItalia è il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti ai Clienti, tramite l'adozione delle tecnologie e delle strategie organizzative ed amministrative più opportune.

2.7. Diritto di scelta

TechLabItalia ritiene la libertà di scelta un diritto di ogni Cliente, a tal fine si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti. In ottemperanza al tale principio, 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.

2.8. Tutela dei dati personali

TechLabItalia 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 operativa di TechLabItalia srl sita in Via G.Licata, 130A - 92019 Sciacca (AG). Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a TechLabItalia srl - Ufficio relazione clienti, Via Slovenia, 9 - 92019 Sciacca (AG).

3. PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITA'

3.1. Standard Generali e Specifici

TechLabItalia considera la qualità uno dei propri obiettivi principali, al tal fine si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al 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), e definisce e aggiorna, di anno in anno, tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente, ai suggerimenti effettuati dai Clienti ed alle verifiche periodiche. In adempimento a quanto prescritto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, comunica ai Clienti, i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità.

I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da TechLabItalia ovvero di carattere specifico quando si riferiscono alla singola prestazione resa ai Clienti. TechLabItalia si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente i clienti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad es., ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, ecc.).

Per l'anno in corso TechLabItalia ha individuato i seguenti standard di qualità relativi ai Servizi di Comunicazione Elettronica:

3.1.1. Tempi di attivazione dei servizi

L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è

- ◆ su linea telefonica Telecom Italia già attiva: 8 giorni solari;
- ◆ su linea di nuova fornitura: 30 giorni solari.

Per servizi a larga banda Wireless: entro i 10 giorni

3.1.2. Tasso di malfunzionamento

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (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), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 2%.

3.1.3. Tempi di riparazione dei malfunzionamenti

L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore a 40 ore.

3.1.4. Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza

Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto:

- Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 45 secondi
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 50%.

3.1.5. Addebiti contestati

La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo

- non oltre lo 0,02 % sul totale fatture emesse.

3.1.6. Velocità di trasmissione dei dati

(velocità di trasmissione di dati, misurata tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server, separatamente per il downloading e per l'uploading)

3.1.7. Tasso di insuccesso nella trasmissione dati

(Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione)

- ◆ 0,01 %: tasso di insuccesso in download
- ◆ 0,01 %: tasso di insuccesso in upload

3.1.8. Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione - ritardo massimo

(Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply - PING)

- ◆ max 60 millisecondi: offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s
- ◆ max 45 millisecondi: offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s

3.1.9 Tasso di perdita dei pacchetti

(Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati): 0,001%



4. PARTE QUARTA - CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.1. Procedure contrattuali

La formalizzazione del rapporto è assicurata attraverso i moduli d'ordine, le condizioni di contratto relative a tutti i servizi, il listino pubblico, le eventuali promozioni pubblicate, le schede tecniche prodotte presenti on line, eventuali offerte costruite ad hoc per servizi non standard, l'informativa ai sensi del d.lgs 196/03 sulla tutela dei dati personali e l'informativa per la tutela dei consumatori nei contratti a distanza ai sensi del d.lgs 206/05. I documenti indicati sono presenti nell'Area Assistenza" all'interno del sito www.TechLabItalia.it.

4.2. Sottoscrizione e invio dei contratti:

I contratti per la fornitura dei servizi offerti da TechLabItalia possono essere conclusi secondo le seguenti modalità: invio tramite fax, mail, brevi manu o via posta di un modulo contrattuale opportunamente compilato sottoscritto dal Cliente munito degli eventuali allegati previsti (a titolo d'esempio: copia di un documento di riconoscimento, etc.)

4.3. Modifica delle condizioni contrattuali

TechLabItalia si riserva il diritto di modificare unilateralmente per giustificato motivo le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche. Ai fini del contratto si intende per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati dai fornitori per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali. In tal caso, salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi non impongano o comportino una data di applicazione anticipata, le modifiche saranno applicate a partire dal 31° giorno successivo a quello in cui TechLabItalia le avrà preannunciate al Cliente in forma scritta o per posta elettronica, e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo, mail o numero di telefax reso noto dal Cliente.

In caso di dissenso, il Cliente potrà recedere senza oneri dal contratto, con le modalità e nei termini stabiliti contrattualmente.

4.4. Contratti a distanza

In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi avviene nel rispetto delle disposizioni del decreto legislativo 6 settembre 2005 n.206.

4.5. Contenuti contrattuali

Nei documenti contrattuali sono precisati:

- il servizio da fornire;
- dettaglio dei prezzi dei servizi acquistati,
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- i tipi di servizio di manutenzione offerti;
- gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente;
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami ;
- una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie.

4.6. Durata e disdetta del servizio

I contratti di TechLabItalia, in conformità alla normativa vigente (Decreto-legge 31.1.2007, N.7 convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40) relativamente alla componente del servizio di accesso ad internet hanno durata di 12 mesi a far data dalla notifica di attivazione del servizio e si rinnovano tacitamente di anno in anno. Il recesso anticipato è possibile in qualunque momento a seguito di richiesta inoltrata in forma scritta con raccomandata A.R. da inviarsi a TechLabItalia srl- Uffici amministrativi, via Slovenia, 9 92019 Sciacca (AG) con un preavviso di 30 giorni.

4.7. Fatturazione e modalità di pagamento

La fattura trasmessa ai Clienti in formato cartaceo e per via telematica, è chiara e di facile consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli servizi, ai periodi di riferimento. La fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15gg di anticipo rispetto alla data di scadenza. Il pagamento potrà avvenire tramite addebito su conto corrente (RID), bonifico bancario, bollettino bancario o in contanti presso la sede di TechLabItalia. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di TechLabItalia di sospendere e/o risolvere il contratto o il singolo servizio, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a TechLabItalia gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal contratto. L'erronea attivazione o disattivazione di servizi TechLabItalia non richiesti dal Cliente non potranno essere addebitati a quest'ultimo. All'atto della stesura della presente Carta dei Servizi TechLabItalia prevede depositi cauzionali per alcuni servizi e definisce le modalità di restituzione.

4.8. Reclami e segnalazioni

I Clienti possono presentare segnalazioni relativamente al malfunzionamento o inefficienze del servizio offerto, all'inosservanza delle clausole contrattuali o delle disposizioni della presente Carta dei servizi attraverso tutte le modalità di contatto previste e messe a loro disposizione. TechLabItalia fornirà, nel più breve tempo possibile, un riscontro al Cliente e si impegna comunque a dare una risposta via mail o scritta entro massimo 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, evidenziando l'esito degli accertamenti e di eventuali azioni correttive. Qualora la verifica e la risoluzione dei reclami pervenuti presenti particolare complessità, TechLabItalia entro il termine predetto, informerà comunque il Cliente comunicando i tempi necessari per la risposta.

4.9. Indennizzi e procedure di rimborso

In relazione alle segnalazioni di disservizi, in particolare per i ritardi di attivazioni o dei guasti su linee xDSL, il Cliente può richiedere a TechLabItalia, a mezzo fax o raccomandata, la corresponsione di indennizzi per il mancato rispetto dei termini di consegna del servizio o di risoluzione dei guasti entro i termini previsti. TechLabItalia esprime il suo benestare, previa verifica di congruenza, e procede con le relative compensazioni dei crediti o direttamente con il rimborso.



4.10. Reclami relativi alla Fatturazione e Rimborsi

Salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti ad una pluralità di Clienti, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a TechLabItalia 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 TechLabItalia per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione prevista al punto 4.11.

4.11. Procedura di Conciliazione

Per le controversie tra TechLabItalia 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, ovvero dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. 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.

4.12. Assistenza

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative dei Clienti che consente di segnalare disservizi e ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi, alla fatturazione ed alle procedure di reclamo, alle violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente carta.

I punti di contatto sono:

- via posta presso TechLabItalia srl – Ufficio relazioni clienti, Via Slovenia 9, Sciacca (AG) 92019;
- telefonicamente al numero gratuito nazionale 800.912.514, al 0925 993460 e al numero 0925 1955118 da lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15.30 alle ore 18:30 per l'assistenza commerciale, amministrativa e tecnica;
- via fax ai seguenti numeri : 0925 992807-0662205526;
- per posta elettronica ai seguenti indirizzi: crm@techlabitalia.it; areatec@techlabitalia.it;
- per via telematica, attraverso l'apposito strumento predisposto nella pagina contatti dei siti del network TechLabItalia srl all'indirizzo www.techlabitalia.it (informazioni generiche e assistenza tecnica).

4.13. Informazioni alla Clientela

Per garantire una continua informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessare il Cliente, compresi i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, TechLabItalia si serve dei seguenti strumenti:

- Numero gratuito nazionale verde 800.912.514 attivo 365 giorni l'anno: possono essere richieste informazioni specificamente sulla "Carta di Servizi " ed in generale sui servizi di TechLabItalia
- Opuscoli e materiali informativi sui servizi e sulla "Carta di Servizi ", disponibili presso i Rivenditori autorizzati
- Messaggi e inserti informativi o altro materiale inviato direttamente al Cliente, anche attraverso il Conto Telefonico
- Servizi informativi su Internet: sul sito [www. TechLabItalia.it](http://www.TechLabItalia.it) sono presenti le informazioni sui servizi TechLabItalia e sulla "Carta di Servizi "
- Manifesti pubblicitari
- Comunicati radiofonici e televisivi
- Telefonate dirette al singolo Cliente
- Pubblicazioni sulla stampa locale e nazionale.

Inoltre, TechLabItalia si impegna ad utilizzare ogni altro adeguato mezzo di comunicazione per diffondere informazioni di carattere generale e comunque di largo interesse per la propria Clientela.

4.14. Pubblicazione e validità della carta

La "Carta dei Servizi" è pubblicata nel sito web di TechLabItalia all'indirizzo www.techlabitalia.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 a regime.

TechLabItalia pubblicherà i risultati sul livello di qualità raggiunto, nei modi indicati dalla delibera 24 luglio 2003, n. 179/03/CSP, e dalla delibera n. 131/06/CSP, del 12 luglio 2006.

