

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

PARTE PRIMA – PRINCIPI FONDAMENTALI	2
1.1 Premessa	2
1.2 L'Azienda.....	2
1.3 Uguaglianza ed imparzialità.....	2
1.4 Continuità	2
1.5 Partecipazione	2
1.6 Cortesia.....	3
1.7 Efficienza ed efficacia	3
1.8 Informativa alla clientela e diritto di scelta	3
PARTE SECONDA - I RAPPORTI DI SPADHAUSEN CON GLI UTENTI.....	3
2.1 Informazione agli utenti	3
2.2 Adesione ai servizi	3
2.3 Stipula, modifica e recesso dal contratto	4
2.4 Fatturazione e modalità di pagamento	4
2.5 Assistenza	4
2.6 Reclami e segnalazioni.....	5
2.7 Procedura di segnalazione disservizi	5
PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITA'	6
3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI.....	6
3.1.1 Tempo di attivazione del servizio.	6
3.1.2 Continuità del Servizio.....	6
3.1.3 Tasso di efficacia della rete.	6
3.1.4 Tempi di riparazione dei malfunzionamenti.....	6
3.1.5 Tasso di malfunzionamento.	7
3.1.6 Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza.....	7
3.1.7 Addebiti contestati.	7
3.2 VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI	7
PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI.....	7
4.1 Somme erroneamente addebitate.....	7
4.2 Indennizzi vari.....	7

PARTE PRIMA – PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Premessa

La Carta dei Servizi (di seguito "Carta") dell'azienda **SPADHAUSEN SRL Unipersonale** (di seguito "**SPADHAUSEN**") 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 **SPADHAUSEN** e la tutela della propria Clientela, fermo restando che la natura stessa del Servizio WI-FI/Hiperlan, trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze così come stabilito dal Decreto 28 maggio 2003 (pubblicato sulla G.U. n. 126 del 3.06.03) e sue successive modificazioni, non consente di garantire il servizio salvo la compatibilità con gli standard di qualità in seguito elencati. 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.

1.2 L'Azienda

SPADHAUSEN è un operatore con Autorizzazione Ministeriale per l'erogazione di servizi di comunicazione elettronica (servizi di comunicazione elettronica, accesso a internet, servizi wireless), e costituisce quindi un organismo di telecomunicazioni che fornisce servizi pubblici di telecomunicazioni. **SPADHAUSEN** ad oggi eroga i suoi servizi, possiede e gestisce direttamente le proprie infrastrutture di rete e ciò le consente di offrire ai Clienti servizi su misura di alta qualità, competitivi ed economici.

1.3 Uguaglianza ed imparzialità

La fornitura del Servizio da parte di **SPADHAUSEN** 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, **SPADHAUSEN** 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.

1.4 Continuità

SPADHAUSEN 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 inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hiperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. **SPADHAUSEN** informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio indicando nell'area clienti del sito www.spadhausen.com, via posta elettronica o qualunque altro mezzo idoneo la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli. Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili.

1.5 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 **SPADHAUSEN**.

1.6 Cortesia

SPADHAUSEN si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri collaboratori le opportune istruzioni in tal senso. Il personale **SPADHAUSEN** è tenuto ad identificarsi sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

1.7 Efficienza ed efficacia

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

1.8 Informativa alla clientela e diritto di scelta

SPADHAUSEN 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.

PARTE SECONDA - I RAPPORTI DI SPADHAUSEN CON GLI UTENTI

2.1 Informazione agli utenti

SPADHAUSEN rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà.

Al fine di perseguire questo obiettivo **SPADHAUSEN** si impegna quindi a:

1. Specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c;
2. Descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
3. Fornire, tramite il proprio servizio clienti raggiungibile all'indirizzo assistenza@spadhausen.com, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
4. Informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;
5. Specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;

2.2 Adesione ai servizi

La conclusione e l'esecuzione dei contratti a distanza avviene nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n.185 (Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza) e del Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo). L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta da parte dell'utente se non diversamente specificato all'atto di richiesta di attivazione del servizio.

2.3 Stipula, modifica e recesso dal contratto

La sottoscrizione del Contratto e dei Moduli Allegati per l'accesso ai servizi **SPADHAUSEN** (di seguito indicato come **Contratto**), non comporta l'attivazione di alcun servizio né avvio di alcuna fatturazione ad eccezione delle eventuali spese di sopralluogo in fase di attivazione. Ogni contratto stipulato si intende periodicamente rinnovato qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo raccomandata a.r. anticipata eventualmente via fax, indirizzata dall'utente a **SPADHAUSEN** o viceversa, entro i 30 (trenta) giorni precedenti la scadenza del Contratto che è specificato nella proposta commerciale o da considerarsi annuale per eventuali altri servizi ad oggi non erogati ad utenti consumatori o qualora non diversamente specificato.

Per i servizi erogati da **SPADHAUSEN** l'attivazione solitamente viene svolta direttamente in fase di installazione, con l'intervento di un tecnico ove richiesto; non essendo possibile verificare preventivamente al 100% la copertura del servizio, per la quale è presente una lista delle località coperte indicativa sul sito www.spadhausen.com, qualora l'utente non risulti coperto dai servizi il contratto decade immediatamente senza che nulla sia dovuto dall'utente a **SPADHAUSEN** ad eccezione delle eventuali spese relative al sopralluogo effettuato dal tecnico, concordato con il cliente.

L'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio o comunque decorsi 5 giorni lavorativi dalla consegna degli apparati. La sottoscrizione del Contratto e dei Moduli allegati può avvenire tramite la trasmissione, a mezzo posta o fax, del Contratto dai relativi Allegati. L'utente accetta ogni modifica dei Servizi o del Contratto resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità.

Le modifiche contrattuali diverse da quelle appena descritte (ad esempio l'aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per l'utente, in caso di modifiche sfavorevoli invece, queste avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate ed entro tale termine l'utente potrà esercitare la facoltà di recedere dal Servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a **SPADHAUSEN** mediante lettera raccomandata a.r., entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica.

In tal caso il Servizio e/o il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di **SPADHAUSEN** della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

2.4 Fatturazione e modalità di pagamento

La fattura trasmessa agli utenti per via telematica o, su richiesta, tramite posta è chiara e di facile consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento, e a eventuali consumi e verrà inviata almeno dieci giorni prima della scadenza dei pagamenti. Il pagamento potrà avvenire tramite assegno bancario, bonifico bancario, carta di credito tramite il servizio Paypal.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di **SPADHAUSEN** di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a **SPADHAUSEN** 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 non richiesti dall'utente non potrà essere addebitata a quest'ultimo.

All'atto della stesura della presente Carta dei Servizi non si prevedono depositi cauzionali o anticipi conversazione per alcun servizio e non sono quindi definite modalità di restituzione.

2.5 Assistenza

Il Servizio Clienti è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile, salvo variazioni comunicate via email e/o nell'area clienti presente sul sito ai seguenti recapiti, in ordine di preferenza:

- Sistema trouble-ticket: apertura di richiesta di supporto (ticket) tramite il collegamento alla pagina www.spadhausen.com denominato "Supporto Tecnico";
- Posta elettronica: assistenza@spadhausen.com ;
- telefonicamente al numero +39 0544 2330899 dal lunedì ai venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali) dalle ore 15:00 alle 18:00;
- fax al numero +39 0544 2345081;

2.6 Reclami e segnalazioni

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato, senza oneri, alla casella di posta elettronica abuse@spadhausen.com o al Supporto Clienti. Per ciascun reclamo **SPADHAUSEN** comunicherà al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 15 giorni dalla presentazione dello stesso, comunicando:

- in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto;

In ogni caso, rimane il diritto dell'utente di accedere, come previsto dalla delibera n.182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, alle procedure di risoluzione delle controversie anche alternative alla giurisdizione e di applicare le condizioni dell'art. 5, allegato A della delibera 182/02/CONS in caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione.

2.7 Procedura di segnalazione disservizi

In caso di indisponibilità della linea, l'utente contatta il servizio assistenza. L'operatore che riceve la comunicazione segnala al comparto tecnico il disservizio chiedendo l'esecuzione di una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica tutte le configurazioni ed una serie di test con eventuale collaborazione dell'utente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di **SPADHAUSEN**.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di **SPADHAUSEN**, l'intervento è immediato o comunque commisurato alla gravità dell'eventuale guasto. L'utente riceverà informazioni sui tempi stimati di risoluzione del disservizio.

Se a seguito di tutti i controlli è riscontrato che il guasto è imputabile alla struttura dell'operatore di rete (ad esempio Telecom Italia o altro fornitore), verranno immediatamente avviate le procedure previste dal protocollo guasti del fornitore, segnalando il disservizio e rimanendo a disposizione dello staff tecnico di competenza per effettuare tutte le verifiche previste dalla procedura. Non appena viene individuata la natura del disservizio, il guasto viene preso in carico dall'operatore di rete e **SPADHAUSEN** rimane in attesa della comunicazione di "guasto risolto", nelle tempistiche previste dall'operatore di rete stesso. Qualora il disservizio sia riconducibile ad un guasto agli apparati affidati all'utente in comodato d'uso gratuito è prevista la loro sostituzione gratuita, ad eccezione dei casi riportati nel contratto e nelle modalità lì indicate. Nel caso il problema sia riconducibile ad errata configurazione degli apparati l'operatore seguirà l'utente nella configurazione degli apparati.

Nel caso il problema rilevato risulti attribuibile alla rete privata dell'utente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'utente l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati.

Qualora l'utente non riesca ad effettuare i test o risolvere il problema con la guida dei tecnici può richiedere l'intervento diretto perso il luogo di erogazione del servizio dei tecnici di rete **SPADHAUSEN** alle tariffe riportate nel Contratto e successive modifiche qualora il disservizio non risulti causato da **SPADHAUSEN**.

L'operatore di **SPADHAUSEN** qualora l'utente non risulti già connesso, contatterà l'utente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il disservizio chiuso a meno di una nuova segnalazione. Qualora il disservizio risulti causato da disturbi sulla frequenza che non rendono più possibile il collegamento radio tra la sede del cliente e la rete la fatturazione viene temporaneamente sospesa. Se a seguito di ulteriori verifiche tecniche il disservizio risulti irreparabile l'utente viene informato delle decadute condizioni minime per poter usufruire del servizio ed il contratto viene annullato.

PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITA'

3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI

SPADHAUSEN 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), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da SPADHAUSEN ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti. SPADHAUSEN 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 gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche.

Per l'anno in corso SPADHAUSEN ha individuato i seguenti standard di qualità:

3.1.1 Tempo di attivazione del servizio.

L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili 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 un tempo medio entro 45 giorni solari per tutti i servizi forniti con esclusione dei casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipenda dalla volontà dell'operatore **SPADHAUSEN** bensì da cause imputabili al cliente, a terzi o da cause di forza maggiore.

3.1.2 Continuità del Servizio.

Il servizio di accesso a internet è attivo, nel 95% dei casi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza ed alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hyperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, salvo per la banda minima garantita dal contratto.

3.1.3 Tasso di efficacia della rete.

SPADHAUSEN attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- Latenza media in rete interna fino al gateway di uscita sulla rete internet: <10ms
- Tasso di perdita pacchetti (Packet-Loss) inferiore al 2%;

Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone interno di SPADHAUSEN

3.1.4 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 disservizi non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente o da cause di forza maggiore, è inferiore alle 160 ore.

3.1.5 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 disservizi non dipendenti da cause di forza maggiore inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hyperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, inferiore al 5%.

3.1.6 Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza.

L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza è un tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta operatore umano inferiore a 60 secondi sui numeri che prevedono servizi IVR; tempo totale medio di risposta dell'operatore umano ossia 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 inferiore a 60 secondi per le chiamate andate a buon fine.

3.1.7 Addebiti contestati.

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 2%.

3.2 VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di **SPADHAUSEN** all'indirizzo www.spadhausen.com come indicato nei documenti di fatturazione. Gli standard di qualità riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hyperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI

4.1 Somme erroneamente addebitate.

SPADHAUSEN si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento.

4.2 Indennizzi vari.

SPADHAUSEN non prevede rimborsi o indennizzi di qualsiasi tipo ad eccezione di somme erroneamente addebitate in seguito ad errori di fatturazione.