

## **CARTA DEI SERVIZI WLL di AERIALNET**

La carta dei servizi di AERIALNET è stata redatta considerando le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi di TLC, ed è indirizzata a tutta la clientela.

La carta dei servizi di AERIALNET presenta i principi adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi prefissati nella fornitura degli stessi e le modalità di gestione del rapporto con i propri Clienti.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito istituzionale ([www.aerialnet.com](http://www.aerialnet.com)).

### **1.PRINCIPI**

#### **Uguaglianza ed imparzialità**

AERIALNET fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, garantendo eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantendo la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

#### **Continuità**

AERIALNET si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni e nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

#### **Partecipazione**

AERIALNET si impegna a soddisfare le esigenze di ciascun Cliente raccogliendo suggerimenti o proposte al fine di migliorare il suo servizio e il rapporto con i Clienti stessi.

#### **Cortesia e Disponibilità**

Il Servizio Clienti e tutto il Personale di AERIALNET sono a disposizione per soddisfare le esigenze di ogni Cliente ascoltando con la massima attenzione le relative richieste

#### **Efficacia ed efficienza**

AERIALNET persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo

#### **Trasparenza e Chiarezza**

AERIALNET si impegna a rendere facilmente accessibili e comprensibili tutte le informazioni, tecniche, economiche e generali, sui servizi offerti

### **2.PARAMETRI DI QUALITA'**

AERIALNET svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni dei servizi resi ai propri clienti. Le analisi degli standard di qualità vengono svolte nel rispetto della normativa vigente e delle norme tecniche internazionali di riferimento.

AERIALNET si impegna a pubblicare annualmente gli indicatori di qualità dei servizi forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

I principali indicatori di qualità monitorati da AERIALNET sono di seguito elencati e i relativi obiettivi di qualità per l'anno in corso sono riportati in allegato alla presente Carta dei Servizi (**ALLEGATI 1, 2 ALLA CARTA DEI SERVIZI AERIALNET**).

**2.1 Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale:**

Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile.

**2.2 Tasso di malfunzionamento per linea di accesso:**

Il rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso.

**2.3 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:**

Il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

**2.4 Tempi di risposta del servizio tramite operatore:**

L'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

**2.5 Fatture contestate:**

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

**2.6 Accuratezza delle fatturazione:**

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

**2.7 Velocità di trasmissione dei dati:**

La velocità di trasmissione di dati trasmessi tra un sito web remoto in cui è posizionato un client e un server.

**2.8 Tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati:**

La percentuale di trasmissioni non andate a buon fine in upload ed in download.

**3. I NOSTRI IMPEGNI**

Relativamente agli standard di qualità sopra descritti AERIALNET si impegna ad indennizzare il Cliente nel caso non siano rispettati i seguenti tempi contrattuali:

**3.1 Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale**

L'allacciamento iniziale avverrà in un tempo massimo di 30 giorni, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi concordati con il Cliente, ed in caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo

pari a 1€ per le offerte business e 0,50€ per le offerte residenziali, per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 30€ per le offerte business e 15€ per le offerte residenziali.

### **3.2 Tasso di malfunzionamento/disponibilità per linea di accesso**

La riparazione dei malfunzionamenti del servizio imputabili ad AERIALNET e segnalati al nostro Servizio Clienti (in forma telefonica o scritta) avverrà entro il 4° giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati. In caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 1€ per le offerte business e 0,50€ per le offerte residenziali per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 30€ per le offerte business e 15€ per le offerte residenziali

## **4. TUTELA DEL CLIENTE**

### **4.1 Rapporto tra AERIALNET e i Clienti**

AERIALNET fornisce un servizio di assistenza al quale il Cliente può segnalare disservizi, richiedere informazioni relative ai servizi forniti da AERIALNET ed agli addebiti relativi all'ultimo Conto AERIALNET, avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio.

AERIALNET assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità. Le informazioni di carattere generale sono comunque presenti nelle Condizioni Generali di Contratto e sul sito istituzionale [www.aerialnet.com](http://www.aerialnet.com) nella sezione „Informazione per il Consumatore“.

### **4.2 Recesso**

Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso in qualsiasi momento, dandone comunicazione scritta mediante lettera raccomandata A.R. al seguente indirizzo: AerialNet S.r.l. , Piazzale Bosco 3 (lato Porta Spoletina) – 05100 Terni (TR), che avrà effetto al trentesimo giorno successivo al suo invio.

In conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, il Cliente potrà esercitare anche il diritto di recesso ai sensi dell'art 52 del D.Lgs n.21 del 21 Febbraio 2014, entro il termine di 14 giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione del plico contenente le Condizioni Generali di Contratto e l'eventuale Apparato.

### **4.3 Procedure di reclamo**

AERIALNET si impegna a fornire un servizio che soddisfi ogni loro esigenza, ma qualora il Cliente si ritenga insoddisfatto ha la facoltà di contattare AERIALNET e segnalare le problematiche sopravvenute.

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi, delle Condizioni Generali di Contratto o relativi alla fatturazione, presso: AerialNet S.r.l. , Piazzale Bosco 3 (lato Porta Spoletina) – 05100 Terni (TR) mediante raccomandata A.R.

Per quanto riguarda i reclami relativi alla fatturazione il termine è di trenta giorni dal ricevimento della stessa.

L'inoltro del reclamo potrà altresì avvenire mediante posta elettronica, sempre che venga confermato tramite raccomandata A.R.

AERIALNET, fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Nei casi di particolare complessità, entro il predetto termine, AERIALNET informerà il Cliente dello stato di avanzamento della pratica e comunicherà i tempi necessari per la risposta.

Si informa che le eventuali controversie che dovessero insorgere con AERIALNET, possono essere risolte applicando la procedura prevista dalla della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n 173/07/CONS.

#### **4.4 Modalità di fatturazione**

Il Conto AERIALNET ha cadenza mensile e verrà inviata al cliente con almeno 7 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.

AERIALNET si impegna a rendere questo documento di facile comprensione e contenente tutte le informazioni necessarie. Le modalità di pagamento accettate da AERIALNET sono disponibili sul contratto

#### **4.5 Tutela della riservatezza**

AerialNet garantisce che il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente avverrà nel rispetto del D.Lgs.196/03 (Codice della privacy) ed in conformità all'informativa fornita in allegato alle Condizioni Generali di Contratto.