

## CARTA DEI SERVIZI

1. Principi Fondamentali
2. Informazione agli Utenti
3. Modifica e Recesso dal Contratto
4. Consumi
5. Pagamento del Servizio
  - 5.1 Reclami relativi agli addebiti in fattura
6. Qualità dei Servizi
  - 6.1 Attivazione del servizio
  - 6.2 Irregolare funzionamento del servizio
7. Gestione dei Reclami
8. Indennizzi

### Allegati

#### **Qualità dei servizi di accesso a Internet**

##### **Indicatori di qualità e relativi obiettivi**

- 1) Tasso di malfunzionamento per linea di accesso
- 2) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti
- 3) Accuratezza della fatturazione
- 4) Tempo di fornitura della carrier pre selection
- 5) Tempo di risposta del servizio tramite operatore

**Informazioni relative alla tipologia di utenza servita ed alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di telefonia vocale fissa (allegato 13 alla delibera n. 254/04/CPS)**



## **CARTA DEI SERVIZI DI ELITEL SRL**

La Carta dei Servizi di Elitel Srl (di seguito, per brevità, "Elitel") reseller dei servizi telefonici dell'operatore abilitato Elinet Spa, descrive i principi ed i parametri di qualità dei predetti servizi di telecomunicazione aperti al pubblico, ai quali Elitel impronta la fornitura dei servizi stessi, nonché 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/CPS. Le Condizioni Generali di Contratto predisposte da Elitel per 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. Principi Fondamentali**

#### **• Uguaglianza ed imparzialità**

Elitel fornisce al pubblico servizi di telecomunicazione, ispirandosi al principio di eguaglianza tra gli Utenti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche tra gli Utenti medesimi.

Elitel assicura eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Utenti, rifiutando ogni forma di ingiustificata discriminazione.

Elitel dedica particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e agli Utenti socialmente più deboli.

Elitel impronta la propria attività nei confronti degli Utenti a principi e criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed interpreta le clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e delle norme regolatrici di settore in funzione di tali principi e criteri.

#### **• Continuità nell'erogazione del servizio**

Elitel offre i propri servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione ordinaria e straordinaria e comunque subordinatamente alla regolare continuità nei pagamenti da parte della Clientela.

In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio Elitel adotta le misure necessarie al fine di ridurre eventuali possibili disagi per gli Utenti, dando comunicazione ai propri Utenti, con dovuto anticipo e con mezzi adeguati, relativamente agli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, specificando tra l'altro la durata presumibile dell'interruzione ed il punto di contatto (848-267777) che potrà fornire assistenza e notizie più dettagliate.



Nel caso di intervento presso la sede dell'Utente, Elitel, direttamente o tramite i propri incaricati, concorda in linea di massima con l'Utente la data e l'orario, facendo altresì in modo che il tecnico incaricato - munito di apposito tesserino di riconoscimento - sia facilmente identificabile da parte dell'Utente.

#### • **Chiarezza e comprensibilità**

L'attività di Elitel è altresì improntata ai principi di trasparenza e di semplicità. Ciò si traduce nell'utilizzo di un linguaggio semplice, efficace e non burocratico nella comunicazione destinata al pubblico.

In particolare, anche al fine di garantire il principio di scelta, Elitel si avvale di procedure semplici, chiare ed equilibrate con riferimento alla stipulazione dei contratti di fornitura dei servizi, al recesso dal contratto, alle variazioni contrattuali volte ad includere, ovvero ad escludere, la fornitura di un servizio supplementare o di prestazioni aggiuntive.

#### • **Partecipazione**

Nell'ottica di migliorare sia la fornitura del servizio, sia il rapporto con i propri Utenti, Elitel auspica che ciascun Utente o Associazione di Consumatori produca documenti, prospetti osservazioni e formuli suggerimenti, che saranno attentamente valutati da Elitel ed ai quali Elitel fornirà debito riscontro.

Elitel si impegna ad individuare, nello svolgimento del servizio, ogni condizione e/o elemento utile a migliorare il rapporto con i propri Utenti.

#### • **Cortesìa e assistenza**

Elitel informa i rapporti con i propri Utenti al rispetto ed alla cortesia, agevolando gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Elitel impronta i rapporti con i propri Utenti a criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli.

I dipendenti di Elitel sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nelle comunicazioni in forma personale, che nelle comunicazioni telefoniche.

Elitel fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo dalle 8:30 alle 23:00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8:30 alle 12:30, al quale l'Utente può chiedere chiarimenti e informazioni in relazione ai servizi forniti, agli addebiti, può segnalare disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti ed agli addebiti relativi.

Il numero telefonico di assistenza 02.81871.999 è indicato nel contratto e nella documentazione di fatturazione.

Il servizio di assistenza può essere raggiunto, inoltre, in via telematica, accedendo all'area dedicata presente sul sito [www.Elitel.biz](http://www.Elitel.biz) e per posta all'indirizzo Servizio Clienti Elitel Spa – Via Mecenate, 90 - 20138 Milano.

- **Efficacia ed efficienza**

Elitel persegue il progressivo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo.

- **Tutela della riservatezza**

Elitel garantisce all'Utente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni.

In particolare si garantisce all'Utente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento nominato da Elitel. A questo proposito l'Utente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento, rettificazione e/o integrazione, nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

L'Utente è informato del fatto che, in qualunque momento, può decidere di modificare o cancellare i propri dati personali presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici.

Gli elenchi, consultabili da chiunque, potranno formare oggetto di cessione a terzi, in conformità della legge applicabile e per usi non incompatibili con le finalità per le quali i dati sono stati raccolti, così come specificate nell'informativa annessa alle condizioni generali di contratto.

I dati sono conservati presso la sede di Elitel sita in Via Mecenate, 90 - 20138 Milano. Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate al Servizio Clienti Elitel Srl, Via Mecenate 90 – 20138 Milano.

## **2. Informazione agli Utenti**

Elitel è consapevole del **diritto** degli Utenti ad un'informazione esauriente sui servizi prestati.

Elitel informa i propri Utenti in modo completo circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi.

Elitel comunica le informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio in precedenza sottoscritto dall'Utente, secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli.

Elitel nelle proprie comunicazioni con il pubblico riguardanti le condizioni di offerta dei propri servizi di telecomunicazioni si attiene alle linee guida di cui alla delibera n. 417/01/CONS dell'AGCOM ed in particolare:

- (a) indica in modo chiaro l'esistenza di eventuali limitazioni alla sottoscrizione o all'utilizzo dei servizi pubblicizzati;
- (b) segnala - qualora si tratti di comunicazioni sintetiche - le caratteristiche essenziali dei servizi offerti e comunque rinvia ad una descrizione completa

- di ciascun servizio che sia facilmente reperibile in forma scritta dai potenziali Utenti, indicando altresì dove sia possibile reperirla;
- (c) evidenzia, qualora siano indicate le condizioni economiche di offerta di un servizio, tutti gli oneri accessori eventualmente previsti nonché le modalità di tariffazione e, nel caso di servizi fatturati su base temporale, indica il prezzo del servizio per unità di tempo;
  - (d) esprime i prezzi dei servizi inclusivi di IVA, nel caso di comunicazioni di offerte rivolte, anche non esclusivamente, alla clientela residenziale;
  - (e) rende disponibile sul proprio sito Web [www.Elitel.biz](http://www.Elitel.biz) un catalogo aggiornato di tutte le offerte vigenti, con completa descrizione delle caratteristiche dei servizi offerti e degli eventuali vincoli alla sottoscrizione ed all'utilizzo dei servizi.

Elitel adotta formulari contrattuali uniformi, impegnandosi a presentare nella documentazione contrattuale e di offerta, in modo **chiaro, esatto e completo** i seguenti elementi:

- contenuti del servizio
- termini e modalità di erogazione dello stesso, con particolare riferimento a:
  - prezzi
  - unità di conteggio e modalità di tassazione applicate
  - informazioni relative alla periodicità della fatturazione
  - durata del servizio e periodi minimi contrattuali (ove previsti)
  - condizioni per il rinnovo ed il recesso
  - eventuali penali
  - condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'Utente ai sensi della normativa vigente (art. 1264 c.c.)
- condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché caratteristiche e prestazioni tecniche del servizio, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;

Elitel si impegna, inoltre a:

- fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari;
- informare gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- fornire informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'Utente, nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS e riguardo alla disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e garantire i diritti dei

minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della Convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori;

Elitel informa i propri Utenti del loro **diritto** di scegliere se essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico nonché delle modalità di inserimento, modifica, utilizzo e cancellazione dei dati loro personali;

Elitel specifica le condizioni di utilizzo dei servizi di tipo prepagato e, in particolare, le condizioni di durata del credito e di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;

Elitel verifica periodicamente la chiarezza dei propri formulari contrattuali e della documentazione destinata agli Utenti.

### **Fatturazione**

Su richiesta dell'Utente e senza alcun aggravio di spesa, Elitel fornisce – conformemente alla normativa applicabile - la dimostrazione degli elementi che compongono la fattura, con i dati particolareggiati (ossia data e l'ora di inizio della comunicazione, numero selezionato, tipo, località, durata, costo di ciascuna comunicazione) tali da consentire la verifica e il controllo dei costi inerenti all'uso della rete telefonica pubblica fissa e dei servizi telefonici pubblici fissi. In ogni caso, nella documentazione fornita all'Utente non sono evidenziate le ultime tre cifre del numero chiamato.

Le chiamate che sono gratuite per l'Utente, comprese quelle ai numeri di emergenza, non sono indicate nella fattura dettagliata dell'Utente

### **3. Modifica e recesso dal contratto**

La documentazione contrattuale, ivi inclusa la documentazione di offerta predisposta da Elitel, indica i seguenti elementi:

- a. il servizio da fornire, adeguatamente descritto (nella documentazione di offerta);
- b. le condizioni, tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità al pubblico che specificano almeno, in relazione alle caratteristiche del servizio:
  - i. il dettaglio dei prezzi, nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione;
  - ii. il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
  - iii. la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
  - iv. i tipi di servizio di manutenzione offerti;
  - v. gli indennizzi e i rimborsi agli Utenti in caso di servizio insoddisfacente;
  - vi. una sintesi della procedura da seguire per i reclami;

- vii. una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie rispondente a quanto previsto dalla delibera 182/02/CONS

Gli Utenti di Elitel hanno **diritto** di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli Utenti sono informati con un preavviso di 30 (trenta) giorni di tali eventuali modifiche e, nel contempo, del loro **diritto** di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. Elitel informa i propri Utenti di tale diritto nella documentazione contrattuale e/o di offerta.

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. In caso di attivazione di offerte gratuite, Elitel si impegna a precisare se tali offerte modificano le prestazioni del servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'Utente, ed a lasciare all'Utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa.

#### **4. Consumi**

In caso di traffico anomalo, Elitel si riserva la facoltà di prevedere strumenti di autotutela, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso all'Utente o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione

In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, Elitel potrà sospendere, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente, il servizio, in modo totale o parziale.

#### **5. Pagamento del servizio**

Elitel invia ai propri Utenti la fattura con adeguato anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti, salvo il caso di disguidi causati da terzi; il pagamento entro i termini di scadenza, con le modalità indicate, libera immediatamente l'Utente dai suoi obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione ad Elitel dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non sono imputati all'Utente.

Elitel si riserva la facoltà di posticipare la data di fatturazione rispetto a quella indicata nell'offerta nel caso in cui l'addebito a carico dell'Utente sia inferiore al limite minimo indicato nell'offerta stessa. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico dell'Utente.

La fatturazione potrà avvenire, a seconda del piano tariffario scelto, in base agli effettivi secondi di utilizzo, in base all'utilizzo calcolato ogni 30 secondi, in base al numero di chiamate o sessioni, o flat su orizzonte mensile indipendentemente dal consumo.

Elitel invia, nel rispetto del Decreto Legislativo 196/03 e della normativa applicabile, senza alcun aggravio di spesa, il dettaglio delle comunicazioni effettuate, in





particolare la data e l'ora di inizio della comunicazione, il numero selezionato le cui ultime tre cifre non sono evidenziate, la località, la durata, il costo di ciascuna comunicazione.

Nella fattura è indicato il recapito di Elitel ed in particolare il numero telefonico verde al quale l'Utente può rivolgersi per reclami e segnalazioni relative alla fattura stessa. Nel caso di servizi prepagati tale informazione è data al momento della richiesta del servizio.

Nella documentazione di fatturazione sono indicate:

- a. le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso;
- b. qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali e disattivazioni;
- c. la tipologia di listino applicato, oltre ai riferimenti per accedere alle documentazioni relative ai piani tariffari di base dei servizi Elitel.

Elitel prevede come possibili modalità di pagamento il bonifico bancario, l'addebito diretto in conto (RID) o l'addebito su Carta di Credito, il bollettino postale. La presenza contemporanea di tali modalità di pagamento dipende dal servizio contrattualizzato dall'Utente. Le modalità effettivamente disponibili vengono esplicitamente riportate nella documentazione di offerta del servizio.

Elitel si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti.

In caso di inadempimento o ritardato adempimento, l'Utente è tenuto al pagamento di interessi moratori al tasso legale maggiorato di cinque punti percentuali.

In caso di depositi cauzionali o anticipi conversazioni, Elitel provvede comunque alla restituzione degli stessi entro centottanta giorni dalla cessazione del contratto. Decorsi novanta giorni dalla cessazione del contratto Elitel restituisce tali depositi o anticipi maggiorati di interessi in misura equivalente a quelli previsti contrattualmente per i casi di inadempimento da parte dell'Utente.

Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli Utenti, Elitel non pretende da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee, contratti, forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvede, a proprie cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni.

### **5.1 Reclami relativi agli addebiti in fattura**

Elitel si impegna a:

- prendere in attenta considerazione i reclami relativi agli importi addebitati in fattura inviati ad Elitel per iscritto mediante raccomandata con avviso di ricevimento entro la data di scadenza della fattura, fatti salvi i casi di ritardo validamente motivati dall'Utente;



- comunicare l'esito del reclamo all'Utente entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo; nel caso in cui il reclamo fosse particolarmente complesso, Elitel informerà l'Utente del tempo necessario per la risposta;
- liquidare, entro 45 giorni dalla ricezione della richiesta il rimborso, ove dovuto, direttamente all'Utente, ove necessario, o mediante accredito sulla prima fattura utile successiva alla data di definizione della richiesta di rimborso;
- se gli addebiti errati riguardano una pluralità di Utenti, Elitel effettua automaticamente il rimborso agli Utenti. In caso di servizi prepagati Elitel informa i propri Utenti della possibilità di richiedere tale rimborso, che potrà essere/sarà corrisposto mediante l'accredito di quote di traffico;
- nel caso in cui il reclamo dovesse risultare infondato l'Utente sarà comunque tenuto al pagamento delle somme non ancora versate;
- in caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dall'Utente all' Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'Utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati. Se viene dimostrato che non vi è stata frode da parte di terzi, i pagamenti temporaneamente sospesi sono addebitati all'Utente.

## **6. Qualità dei servizi**

Elitel svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità, per monitorare con continuità il livello di qualità attesa e percepita dai propri Utenti. Il grado di apprezzamento rilevato direttamente dagli Utenti permetterà di individuare tempestivamente gli elementi di criticità e di debolezza e, quindi, di poter adottare gli strumenti correttivi più opportuni, per un continuo miglioramento delle prestazioni rese ai propri Utenti.

Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati Elitel adotta per i servizi di fonia degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Elitel, in adempimento a quanto prescritto dall'art. 3, comma 1, della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 254/04/CSP, pubblica sul proprio sito web all'indirizzo [www.Elitel.biz](http://www.Elitel.biz) i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità.

Per l'anno in corso Elitel ha individuato gli indicatori di qualità elencati nell'Allegato 1 alla presente Carta dei Servizi.

### **6.1 Attivazione del servizio**

Elitel si impegna ad attivare il servizio entro i termini contrattualizzati, salvo il caso di impossibilità tecnico-organizzativa. In tal caso Elitel comunicherà all'Utente tale impossibilità e le relative motivazioni ed indicherà la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con l'Utente tempi e modalità di attivazione.

Qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, oppure per cause imputabili a terzi e/o agli Utenti, o per provvedere all'installazione di apparati presso l'Utente, non sia possibile procedere all'attivazione del servizio, Elitel verificherà con l'Utente, e con il necessario supporto di quest'ultimo si adopererà per, la possibile eliminazione dell'impedimento oggettivo che è di ostacolo all'attivazione stessa, concordando con l'Utente i diversi tempi e modalità di attivazione.

Ove il ritardo rispetto ai tempi tecnici previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile ad Elitel, l'Utente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto **8** che segue.

### **6.2 Irregolare funzionamento del servizio**

Elitel si impegna ad eliminare eventuali difetti di funzionamento che impediscono l'utilizzo dei Servizi, nonché eventuali difetti nell'erogazione e nel funzionamento dei Servizi che non ne impediscono l'utilizzo, con la massima celerità e comunque non oltre trenta giorni solari dalla segnalazione che deve essere effettuata per iscritto. La segnalazione del guasto effettuata per telefono non è considerata tale da far scattare il termine dei trenta giorni indicati.

Nel caso in cui pervengano un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, Elitel provvederà ad informare i propri Utenti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo ogni opportuna indicazione.

Resta fermo il diritto dell'Utente di recedere dal contratto, secondo le modalità previste nelle condizioni contrattuali, qualora Elitel non abbia posto rimedio, entro trenta giorni dalla segnalazione scritta pervenuta dall'Utente, al difetto di funzionamento che impedisca totalmente l'utilizzo del Servizio.

Ove il ritardo rispetto ai tempi tecnici previsti per la riparazione del malfunzionamento sia imputabile ad Elitel, l'Utente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto **8** che segue.

## **7. Gestione dei Reclami**

Elitel assicura ai propri Utenti il **diritto** di presentare, senza oneri aggiuntivi, al Servizio Clienti Elitel reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle Carta dei Servizi.

- Il Servizio Clienti Elitel Srl potrà essere contattato telefonicamente al n.02.81871999 o ad altri numeri che verranno adeguatamente comunicati da Elitel.
- via fax al numero 050-38751
- scrivendo a Servizio Clienti Elitel Srl all'indirizzo di via Mecenate, 90 - 20138 Milano

Elitel assicura ai propri Utenti la tracciabilità o la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati dagli Utenti stessi.

Elitel prevede di fornire, ove possibile, un riscontro immediato e, comunque, di fornire una risposta all'Utente entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.



Nei casi di particolare complessità dei reclami, o qualora il tempo necessario alla risposta dovesse prolungarsi, Elitel informerà l'Utente, entro il termine di 45 giorni sopra indicato, della situazione e dello stato delle verifiche, indicando il tempo previsto per la risposta.

Elitel comunica all'Utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati.

La documentazione contrattuale indica che le controversie tra Elitel e gli Utenti saranno regolate in via preliminare in sede di conciliazione, secondo le regole fissate dall'AGCOM.

In caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 5 dell'allegato A alla delibera n. 182/02/CONS ("In pendenza della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione la sospensione del servizio può essere attuata solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento").

## **8. Indennizzi**

Nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabile ad Elitel agli obblighi espressamente previsti ai precedenti punti 6.1 e 6.2, l'Utente può chiedere ad Elitel un indennizzo di 3 euro per ogni giorno di ritardo e, comunque, non superiore complessivamente a 100 euro. L'indennizzo esclude la risarcibilità del maggior danno.

Elitel non riconoscerà alcun indennizzo nei casi in cui siano riscontrati impedimenti realizzativi imputabili all'Utente stesso o ad operatori terzi.

Elitel detraerà gli indennizzi dovuti all'Utente dalla prima fattura utile, operando in compensazione, oppure, qualora necessario, provvederà nei tempi tecnici alla liquidazione a mezzo bonifico bancario o a mezzo assegno. Nei casi delle carte prepagate l'indennizzo verrà/potrà essere corrisposto mediante l'accredito di quote di traffico.

### Qualità dei servizi di accesso a Internet

Elitel, ai sensi della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni n. 131/06/CSP del 12 Luglio 2006, pubblica i dati relativi alla qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.

Tipologia di collegamento	Nome servizio	Velocità di picco in download (Kbit/sec)	Velocità di picco in upload (Kbit/sec)	Velocità minima in download (Kbit/sec)	Velocità minima in upload (Kbit/sec)
Dial-up	Goldnet Web analogico	56	33,6	32	32
Dial-up	Goldnet Web ISDN singolo canale	64	64	32	32
Dial-up	Goldnet Web ISDN doppio canale	128	128	64	64
Adsl	Adsl Canone Zero	640	256	10	10
Adsl	ADSL Economy Flat 1280	1280	256	10	10
Adsl	ADSL Mega Target 1m50	1280	256	50	50
Adsl	ADSL Mega Target 1m64	1280	512	64	64
Adsl	ADSL Mega Target 2m64	2048	512	64	64
Adsl	ADSL Mega Target 2m12	2048	512	128	128

Tipologia di collegamento	Nome servizio	Velocità di picco in download (Kbit/sec)	Velocità di picco in upload (Kbit/sec)	Velocità minima in download (Kbit/sec)	Velocità minima in upload (Kbit/sec)
Adsl/VoIP	Elitel Futura NoLimits + Adsl	1280	256	32	32
Adsl/VoIP	Elitel Futura Pro	1280	256	32	32
Adsl/VoIP	Elitel Futura Pro Fax	1280	256	50	50
Adsl/VoIP	Elitel Futura Double	1280	256	64	64
Adsl/VoIP	Elitel Futura Maxi	1280	256	96	96

Tipologia di collegamento	Nome servizio	Velocità di picco in download (Kbit/sec)	Velocità di picco in upload (Kbit/sec)	Traffico Voce Velocità minima in download (Kbit/sec)	Traffico Voce Velocità minima in upload (Kbit/sec)	Traffico Dati Velocità minima in download (Kbit/sec)	Traffico Dati Velocità minima in upload (Kbit/sec)
Adsl/VoIP	Elitel Futura IPCentrex EFC2	1280	512	32	32	32	32
Adsl/VoIP	Elitel Futura IPCentrex EFC3	1280	512	64	64	32	32
Adsl/VoIP	Elitel Futura IPCentrex FEC1	1280	512	96	96	32	32
Adsl/VoIP	Elitel Futura IPCentrex EFC4	1280	512	128	128	32	32
Adsl/VoIP	Elitel Futura IPCentrex CEF2	1280	512	192	192	64	64
Adsl/VoIP	Elitel Futura IPCentrex EFC5	2048	512	192	192	64	64
Adsl/VoIP	Elitel Futura IPCentrex EFC6	2048	512	256	256	64	64
Adsl/VoIP	Elitel Futura IPCentrex FEC0	2048	512	192	192	128	128
Adsl/VoIP	Elitel Futura IPCentrex EFC7	2048	512	128	128	128	128
Adsl/VoIP	Elitel Futura IPCentrex CEF8	2048	512	256	256	128	128
Adsl/VoIP	Elitel Futura IPCentrex EFC8	2048	512	384	384	128	128
Adsl/VoIP	Elitel Futura IPCentrex CEF9	2048	512	256	256	256	256

## **INDICATORI DI QUALITA' E RELATIVI OBIETTIVI**

### **1) Tasso di malfunzionamento per linea di accesso**

#### **Definizione**

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 su base mensile, nel medesimo periodo.

#### **Standard**

Elitel con riferimento al presente indicatore garantisce il perseguimento del seguente standard

generale:

- 0,05 % di malfunzionamenti effettivi mensili per ciascuna linea di accesso, per servizi indiretti, sull'aggregato Carrier Selection e Carrier Pre-selection;

### **2) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

#### **Definizione**

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte dell'Utente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione

#### **Standard**

Elitel garantisce il raggiungimento dei seguenti standard, fermo restando che il rispetto di tali obiettivi è strettamente connesso all'espletamento, da parte di Telecom Italia S.p.A., dei propri obblighi nei confronti di Elitel:

Standard generali relativi ai servizi di telefonia vocale e di accesso ad Internet con modalità dial up:

- percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 1 giorni lavorativo, pari a 24 ore (incluse le ore non lavorative dei giorni in questione);
- percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 5 giorni lavorativi, pari 120 ore (incluse le ore non lavorative dei giorni in questione);

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99,70%

### **3) Accuratezza della fatturazione**

#### **Definizione**

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

**Standard**

Elitel con riferimento al presente indicatore garantisce il perseguimento del seguente standard generale:

- inferiore al 0,80%

**4) Tempo di fornitura della carrier pre selection****Definizione**

Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso

**Standard**

Elitel con riferimento al presente indicatore garantisce il perseguimento del seguente standard generale.

- percentile 95% del tempo di fornitura della carrier pre selection: 10 giorni solari;
- percentile 99% del tempo di fornitura della carrier pre selection: 30 giorni solari.

**5) Tempo di risposta del servizio tramite operatore****Definizione**

Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde al Cliente per fornire il servizio richiesto.

**Standard**

Elitel con riferimento al presente indicatore garantisce il perseguimento del seguente standard generale.

- tempo medio di risposta su tutte le chiamate in 50 secondi
- per il 70% delle chiamate entranti il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi



**Informazioni relative alla tipologia di utenza servita ed alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di telefonia vocale fissa (allegato 13 alla delibera n. 254/04/CPS)**

<b>PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE DI TELEFONIA VOCALE FISSA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Gratuito</b>	<b>A pagamento</b>	<b>Note</b>
Collegabilità di un apparecchio fax	*		*		
Collegabilità di un modem per dial-up	*		*		
Blocco selettivo di chiamata permanente o a Pin sui servizi diretti		*			
Blocco selettivo di chiamata permanente o a Pin sui servizi indiretti	*		*		
Carrier Selection con altri operatori in caso di servizio offerto in ULL		*			
Carrier Selection con altri operatori in caso di servizio offerto con proprie linee		*			
Raggiungibilità totale delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo	*		*		
Aree geografiche servite con accesso diretto		*			
Aree geografiche servite con accesso indiretto	*		*		copertura nazionale
Assistenza telefonica	*				
Numeri di assistenza	*		*		