

PROTEC Solutions srl

CARTA DEI SERVIZI

PARTE PRIMA

1 – Principi fondamentali

1.1 – Premessa

La presente Carta dei Servizi di PROTEC Solutions (operatore debitamente autorizzato a fornire servizi di comunicazione elettronica su tutto il territorio nazionale, numero ROC n. 39702 con sede legale in Via Pavaglione 7, Mordano (BO) qui di seguito “PROTEC Solutions srl” che sarà periodicamente aggiornata, si prefigge l'obiettivo di delineare, in maniera diretta e trasparente, i propri impegni nei confronti dei clienti, riconoscendone i propri diritti in relazione alla fornitura dei servizi con il marchio Fibra. City contrattualmente previsti, impegnandosi ad ottenere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità, semplificando e potenziando al tempo stesso il rapporto coi Clienti, in ottemperanza ai principi stabiliti dalle delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni n. 179/03/CSP del 24/07/2003, n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006, n. 244/08/CSP e 79/09/CSP.

1.2 - Principi fondamentali

I servizi erogati da PROTEC Solutions srl sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei propri clienti e nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità. Uguaglianza, imparzialità e continuità: PROTEC Solutions srl fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche ispirandosi al principio di uguaglianza tra i clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. PROTEC Solutions srl garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e tra le diverse categorie o fasce di clienti nel rispetto della parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. PROTEC Solutions srl dichiara di offrire i propri servizi di comunicazione elettronica anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell’ipotesi in cui l’interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, PROTEC Solutions srl si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati i clienti, indicando la durata dell’interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, PROTEC Solutions srl si impegna a concordare la data e l’orario, e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Partecipazione al miglioramento: PROTEC Solutions srl 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 segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno PROTEC Solutions srl – Via Pavaglione 7, Mordano (BO) 40027 presi in considerazione con tempi di riscontro non superiori ai 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione. Sicurezza e riservatezza: PROTEC Solutions srl si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l’infrastruttura di sicurezza propria e dei clienti per minimizzare l’effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti, ai fini di tutelare la loro vita privata e la tutela dei loro dati personali. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di PROTEC Solutions srl e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di

affidabilità, attraverso i) l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, ii) il costante aggiornamento e ricerca tecnologica, iii) una rapida introduzione delle innovazioni. In materia di riservatezza, PROTEC Solutions srl s'impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di PROTEC Solutions srl, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità alle regole fissate dal GDPR. PROTEC Solutions srl si impegna a proteggere l'integrità della rete Internet in rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale, chiedendo ai propri Clienti di non mettere in atto, tramite i servizi offerti, attività illegali e/o attività criminose o ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

1.3 – I servizi di PROTEC Solutions srl sotto il marchio PROTEC Solutions srl come operatore debitamente autorizzato a fornire servizi di comunicazione elettronica sul territorio nazionale offre al pubblico un'ampia gamma di servizi identificati con il marchio e qui di seguito meglio dettagliati:

- (1) Connettività FTTH, FTTS, FTTC, xDSL, FWA, FTTO, 4G e Punto Punto.
- (2) Connettività punto-punto in fibra ottica;
- (3) Servizi di telefonia in tecnologia VoIP;
- (4) Servizi web sia orientati al mercato aziendale che domestico;
- (5) Sviluppo e fornitura di prodotti e servizi ad alto valore tecnologico.

PARTE SECONDA

2 - Gli impegni e la qualità

2.1 – Gli impegni di PROTEC Solutions srl e la qualità dei servizi

PROTEC Solutions srl si impegna a:

- Fornire assistenza tecnica, commerciale ed amministrativa mediante i seguenti canali:
 - Mail: business@protec.solutions (accessibile da rete fissa);
 - Numero geografico: 0542 088000 (da telefono cellulare o dall'estero);
 - Chat su sito: business.protec.solutions
 - Fornire risposte ai reclami inoltrati tramite i canali indicati sopra, ai quali vanno aggiunte le comunicazioni di posta elettronica certificata, entro 45 giorni solari dalla ricezione;
 - Fornire procedure chiare e veloci per la sottoscrizione del contratto. Le metodologie adottate per la sottoscrizione sono le seguenti:
 - Tramite portale WEB, mediante il quale il Cliente inserisce i propri dati, seleziona il pacchetto preferito, le informazioni relative al pagamento e conclude la sottoscrizione tramite una procedura completamente automatizzata, al fine di minimizzare i tempi di sottoscrizione e quindi, se la richiesta di allacciamento inserita risulta essere accettata, i tempi attivazione. Quando la sottoscrizione avviene tramite portale WEB, il Cliente si impegna ad inviare contestualmente i propri documenti e la modulistica ricevuta al momento della sottoscrizione tramite i portali resi disponibili e/o tramite E-mail;
 - Tramite sottoscrizione presso un punto Fibra.City, un rivenditore o un agente diretto o indiretto. In questo caso la documentazione cartacea relativa alla sottoscrizione viene compilata e firmata contestualmente all'inoltro della richiesta di allacciamento.
- Nel caso in cui l'allacciamento non fosse eseguibile o venisse interrotto e/o non concluso per ragioni non imputabili al Cliente, lo stesso non dovrà pagare alcun importo per i lavori fin lì svolti e la proposta contrattuale verrà annullata.
- La durata del contratto è fissata in 24 mesi e prevede il tacito rinnovo alla naturale scadenza.

- Informare il Cliente in merito al “diritto di ripensamento” prima o durante la sottoscrizione del contratto, se lo stesso è stato sottoscritto a distanza o fuori da un negozio e/o un ufficio. In tal caso, il Cliente ha 14 giorni di tempo, dalla sottoscrizione, per chiedere l’annullamento dello stesso senza pagare alcun costo, ad esclusione dei costi di spedizione dei beni ricevuti. Se le procedure di installazione / attivazione sono iniziate durante tale periodo, il Cliente dovrà pagare i costi sostenuti fino a quel punto da PROTEC Solutions srl. Il Cliente può derogare a quanto previsto dell'art. 52 del Dlgs 206/2005, nello specifico, chiede di adempiere alla piena esecuzione del contratto, installando la connettività il prima possibile, anche se durante il periodo di recesso, in conformità all'articolo 51, comma 8 del Dlgs 206/2005;
- Fornire chiarimenti e/o assistenza in merito alle norme, alle clausole contrattuali, alla modulistica, alle caratteristiche tecniche dei pacchetti ed a qualsiasi ulteriore richiesta provenga dai Clienti, al fine di garantire la massima trasparenza in merito ai servizi forniti;
- Monitorare la qualità dei servizi forniti, impegnandosi a migliorarli, ove possibile, anche mediante la realizzazione di procedure e l’adozione di metodologie innovative;
- Informare il Cliente in caso di modifiche contrattuali che li riguardino, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla loro entrata in vigore (anche inserendo la comunicazione nella documentazione allegata alle fatture inviate), consentendo loro di recedere dal contratto senza l’applicazione di penali, nel caso in cui non accettino tali modifiche;
- Ad utilizzare una comunicazione trasparente al fine di consentire al Cliente di rimanere informato ed aggiornato su ogni offerta commerciale;

2.2 – Segnalazione e gestione dei guasti

Al Cliente viene reso disponibile un portale web accessibile 24 ore su 24, 365 giorni l’anno, per la segnalazione dei guasti, oltre ai numeri indicati al punto 2.1.

Il Cliente potrà segnalare guasti e disservizi anche mediante i numeri di telefono indicati al punto 2.1. PROTEC Solutions srl si impegna a risolvere tali segnalazioni entro 4 giorni lavorativi nel 95% dei casi, salvo impedimenti che non dipendano dalla propria volontà e salvo che il guasto non riguardi la rete di altri operatori e/o fornitori.

Nel caso in cui il guasto superi i 10 giorni, il Cliente potrà chiedere il rimborso del canone eventualmente pagato e/o da pagare, per il periodo di inutilizzo della linea. Suddetto rimborso verrà gestito nelle modalità previste dal contratto.

2.3 – Qualità del servizio

PROTEC Solutions srl si impegna a valutare e fornire la migliore tecnologia di navigazione disponibile al momento della sottoscrizione, per cui dove è disponibile la connettività FTTH, al Cliente verrà proposta una connessione Fiber To The Home, mentre dove la fibra ottica non è ancora disponibile, verrà proposta la migliore connessione in rame, 4G o Wireless allacciabile all’indirizzo del Cliente.

2.4 – Fatturazione dei servizi, pagamenti e gestione degli insoluti

La fatturazione dei servizi è anticipata e con cadenza mensile o annuale, in relazione alla scelta fatta dal Cliente al momento della sottoscrizione. Tutte le altre fatture verranno inoltrate 30 giorni prima del periodo indicato nelle stesse (o del pagamento richiesto al Cliente), ad eccezione della fattura inviata a seguito dell’attivazione della linea, che verrà inviata entro 2/3 giorni dall’allacciamento dell’utenza. Tutte le fatture vengono inviate all’indirizzo E-mail del Cliente che viene comunicato al momento della richiesta di attivazione. Nel caso in cui il Cliente richieda la spedizione della copia cartacea della

fattura, dovrà sostenere i costi di materializzazione. Il metodo di pagamento previsto per la prima fattura, salvo deroghe specifiche è: “aggancio RID o Carta di credito mezzo Stripe”, mentre i successivi pagamenti seguiranno la modalità indicata dal Cliente al momento della sottoscrizione. In caso di domiciliazione bancaria e/o pagamento a mezzo bollettino postale, il Cliente viene informato al momento della sottoscrizione dei costi di domiciliazione previsti per tali soluzioni di pagamento. In caso di mancato pagamento, PROTEC Solutions srl potrà richiedere gli interessi previsti dalla vigente normativa ed indicati nel contratto, riservandosi, sempre nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, il diritto di sospendere e/o cessare l’Utente moroso.

PROTEC Solutions srl corregge gli errori contabili e/o di fatturazioni entro 30 giorni da quando la stessa se ne ravvisa o da quando il Cliente li evidenzia. Il Cliente può chiedere in ogni momento, usando i canali indicati al punto 2.1, informazioni o chiarimenti in merito ai pagamenti.

2.5 – Tempi di attivazione del servizio

I Tempi di attivazione del servizio (Indicatore 1 di cui alla Delibera 131/06/CSP) variano in relazione al servizio richiesto e possono arrivare fino ad un massimo di 180 giorni lavorativi.

Per le connettività FTTH nei cluster A&B i tempi di attivazione nel 95% dei casi sono inferiori ai 20 giorni di calendario.

Per le connettività FTTH nei cluster C&D i tempi di attivazione nel 95% dei casi sono inferiori ai 60 giorni di calendario.

Per le connettività in rame, i tempi di attivazione nel 95% dei casi sono inferiori a 30 giorni di calendario.

Per le connettività in Wireless o 4G, i tempi di attivazione nel 95% dei casi sono inferiori a 60 giorni.

I tempi indicati sono riferiti a immobili raggiunti dalla rete ottica, in rame o Wireless, e solo in caso non siano presenti problematiche amministrative o tecniche specifiche per quell’allacciamento ovvero, non siano imputabili a PROTEC Solutions srl. Diversamente, se il ritardo fosse imputabile a PROTEC Solutions srl e superasse il massimo previsto, il Cliente potrà richiedere gli indennizzi previsti ed indicati in questo documento.

3 - Obiettivi di qualità

3.1 – Qualità ed obiettivi prefissati

PROTEC Solutions srl considera la qualità uno degli obiettivi principali e al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, PROTEC Solutions srl adotta, per i servizi di accesso ad Internet, telefonia vocale call center degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche e secondo le direttive emanate dall’AGCOM (per ciascun anno solare di riferimento, PROTEC Solutions srl definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell’anno precedente). Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche. PROTEC Solutions srl, in adempimento a quanto prescritto di AGCOM, pubblica sul proprio sito alla pagina “Carta dei servizi” www.fibra.city/carta_dei_servizi.php i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità come meglio dettagliato nei seguenti paragrafi della Carta dei Servizi.

3.2 - Servizi di accesso Internet da postazione fissa

Ai sensi di quanto previsto nella delibera AGCOM 131/06/CSP e successive modifiche, la seguente tabella descrive gli obiettivi di qualità che PROTEC Solutions srl si è prefissata per l’anno 2020 per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa:

Tempo di attivazione del servizio FTTH nei Cluster A&B	Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% entro 30 gg. Percentili del tempo di attivazione del servizio 98% entro 60 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 99%.
Tempo di attivazione del servizio FTTH nei Cluster C&D o FWA	Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% entro 60 gg. Percentili del tempo di attivazione del servizio 98% entro 120 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 99%.
Tempo di attivazione del servizio su rete in rame	Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% entro 30 gg. Percentili del tempo di attivazione del servizio 98% entro 60 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 99%.
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi dovuti a guasti "fisici" della linea e numero medio di linee d'accesso in banda larga Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale: 5%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso in ore solari tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento relativo alla tratta fisica e la relativa eliminazione. Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 48 ore. Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 72 ore. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99 %
Tempo di risposta al contatto col servizio clienti	Tempo medio di risposta entro 3 minuti per chat web. Tempo medio di risposta entro 2 minuti per contatto telefonico Tempo medio di risposta entro 24 ore per contatto email

4 - Indennizzi

4.1 - Indennizzi

Il Cliente, qualora rilevi il mancato rispetto degli standard garantiti da PROTEC Solutions srl potrà far pervenire la segnalazione al Servizio Clienti PROTEC Solutions srl. PROTEC Solutions srl provvederà entro 45 (quarantacinque) giorni solari agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto e invierà risposta al cliente. PROTEC Solutions srl corrisponderà gli indennizzi riconosciuti dovuti tramite riaccredito nella successiva fattura utile, ovvero, se lo ritiene o è previsto dalla norma, provvederà in tempi ragionevoli alla liquidazione tramite bonifico bancario. In tutti i casi in cui non sia previsto dalla normativa e/o dalle delibere AGCom un limite massimo di indennizzo, lo stesso viene fissato al valore del canone di 1 anno del servizio in uso al Cliente. Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto. PROTEC Solutions srl si riserva la possibilità di concedere deroghe a quanto sopra indicato, per periodi limitati nel tempo e senza che questo comporti l'accettazione della mancata conformità nell'utilizzo dei servizi.

Ai sensi della presente Carta dei Servizi PROTEC Solutions srl applicherà gli indennizzi qui di seguito indicati, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, secondo le modalità e termini fissati nella delibera AGCOM 348/18/CONS con il Regolamento in materia di indennizzi.

Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio oltre il limite contrattualmente previsto.	15 € / giorno
Indennizzo per ritardo nell'attivazione dei servizi gratuiti oltre il limite contrattualmente previsto.	2 € / giorno fino ad un massimo di 10 giorni.

Sospensione o cessazione del servizio in assenza dei presupposti contrattuali o di preavviso.	15 € / giorno.
Indennizzo per sospensione o cessazione dei servizi gratuiti, salvo le condizioni contrattualmente previste.	2 € / giorno fino ad un massimo di 10 giorni.
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: completa interruzione per motivi tecnici imputabili all'operatore per un periodo superiore alle 72 ore lavorative, dal giorno della segnalazione, salvo le condizioni contrattualmente previste.	5 € / giorno fino ad un massimo di 10 giorni.
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: irregolare o discontinua erogazione del servizio per motivi imputabili all'operatore, salvo le condizioni contrattualmente previste.	3 € / giorno fino ad un massimo di 10 giorni.
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi.	2 € / giorno fino ad un massimo di 10 giorni.
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: malfunzionamento dei servizi gratuiti, salvo le condizioni contrattualmente previste.	2 € / giorno fino ad un massimo di 10 giorni.
Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori (per le tecnologie che lo consentono).	10 € / giorno fino ad un massimo di 50 euro.
Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, salvo le condizioni contrattualmente previste.	5 € / giorno fino ad un massimo di 20 giorni.
Indennizzo in caso di perdita della numerazione.	200 € / anno.
Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, oltre il limite contrattualmente disponibile	5 € / giorno fino ad un massimo di 10 giorni

Il totale mensile dei rimborsi erogati sarà pari d'un massimo al valore complessivo del canone mensile, salvo limiti superiori previsti da una norma specifica. Gli importi indicati nella tabella precedente vengono maggiorati del 33,34% nel caso in cui i servizi vengano offerti in modalità Ultra Broadband (Banda Ultra Larga)

Resta inteso quanto segue in merito agli indennizzi indicati nella tabella precedente:

- il periodo indennizzabile in nessun caso potrà essere applicato al periodo antecedente alla ricezione della segnalazione e sarà limitato ai giorni intercorrenti tra la data di ricezione della segnalazione del cliente e la data di ripristino della funzionalità del servizio;
- gli importi sopra indicati sono IVA inclusa;
- sono esclusi gli indennizzi sopra indicati per disservizi conseguenti o comunque collegati all'utilizzo dei servizi da parte del cliente in maniera anomala e/o non conforme alla causa e/o connessione del contratto firmato con PROTEC Solutions srl;
- sono esclusi gli indennizzi sopra indicati se il cliente non ha segnalato il disservizio ad PROTEC Solutions srl entro 3 mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

La presente Carta dei servizi è stata redatta in ottemperanza a quanto descritto nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", ai sensi delle Delibere AGCOM n. 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP, 73/11/CONS, e Decreti legislativi 31/1/2007 n. 7. ed è pubblicata all'indirizzo: business.protec.solutions