

Carta dei servizi Power & Telco S.R.L.

Power & Telco S.R.L. (di seguito Power & Telco) è una società nata per fornire servizi di connettività in tecnologia FTTH e servizi di green energy.

La carta dei servizi Power & Telco, redatta 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, vuole essere uno strumento di trasparenza e di informazione completa e chiara nei confronti degli utenti finali. La Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata in base alle modifiche rese necessarie dall'evoluzione normativa, tecnologica e di organizzazione interna.

Si compone delle seguenti parti:

- 1) principi fondamentali;
- 2) servizi offerti;
- 3) attivazione del servizio;
- 4) fatturazione e modalità di pagamento;
- 5) recesso;
- 6) standard di qualità;
- 7) reclami;
- 8) assistenza clienti;
- 9) rimborsi ed indennizzi;

1) Principi fondamentali

1.1 Uguaglianza e imparzialità

Power & Telco eroga i servizi nel rispetto del principio di uguaglianza di trattamento tra utenti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche tra gli stessi.

Power & Telco pone particolare attenzione ai soggetti disabili e anziani e si impegna a garantire loro la parità di accesso ed uguaglianza d'uso del servizio e a rimuovere tutti gli ostacoli alla comunicazione.

Power & Telco si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità e nel rispetto degli stessi si impegna ad interpretare le clausole delle condizioni contrattuali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici di settore.

1.2 Continuità

Power & Telco si impegna ad offrire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelli dovuti ad interventi di manutenzione e riparazione ordinaria e straordinaria e a quelli non rientranti nella propria responsabilità. Al fine di creare il minor disagio possibile all'utente finale Power & Telco si impegna ad informare in anticipo con email o altri mezzi ritenuti adeguati gli interventi programmati che comportino interruzioni complete del servizio, con indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto per avere assistenza e notizie dettagliate. L'orario e la data degli interventi presso l'abitazione degli utenti saranno concordati con il tecnico, che si presenterà munito di tesserino.

1.3 Diritto di scelta e di partecipazione

Power & Telco, nel rispetto del diritto di scelta dell'utente, si impegna a fornire una corretta e trasparente informazione delle condizioni contrattuali, promozioni e caratteristiche dei servizi offerti attraverso procedure semplici e chiare.

Power & Telco nell'ottica di migliorare i servizi offerti garantisce la partecipazione di ciascun utente e delle associazioni di consumatori i quali potranno produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Power & Telco si impegna a dare riscontro entro 60 giorni dalla ricezione con posta elettronica o altro mezzo ritenuto idoneo.

1.4 Tutela della riservatezza e dei dati personali

Power & Telco garantisce la riservatezza e osserva le vigenti disposizioni normative riguardo la tutela dei dati dei propri clienti. In particolare, garantisce che ciascun cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché tutti i diritti previsti dal D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003.

1.5 Cortesia e disponibilità

La cortesia e disponibilità del nostro personale sono requisiti necessari nei rapporti con i clienti.

1.6 Efficacia ed efficienza

Power & Telco persegue il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo.

1.7 Diritto di informazione

Power & Telco si impegna a fornire in modo completo, trasparente, chiaro e tempestivo le informazioni sulle condizioni contrattuali tecniche economiche dei servizi offerti e successive modifiche contrattuali secondo i principi di buona fede e di lealtà, nello specifico a:

- presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio, nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, costi aggiuntivi e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'art. 1264 c.c.;
- descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi e le prestazioni complementari;
- informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso;
- informare i clienti delle modifiche delle condizioni contrattuali con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali qualora non accettino le nuove condizioni.

2) Servizi offerti

Power & Telco offre servizi di connessione internet in fibra ottica FTTH nelle zone coperte dalla rete di Open Fiber S.p.A. Tutti i servizi vengono forniti mediante la posa di un cavo in fibra ottica fino al domicilio dell'utente (o mediante altre modalità previste dalla rete di Open Fiber S.p.A.).

3) Attivazione del servizio

L'attivazione del servizio avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente effettuata sul portale Fibracity. Il cliente riceverà la proposta contrattuale che dovrà inviare debitamente sottoscritta e munita di copia del documento di identità' alla seguente email: info@fibra.city, entro 90 giorni sarà obbligato all'invio del contratto originale sottoscritto al seguente indirizzo: Via Monte Napoleone Nr.8, 20121 Milano (MI). Il perfezionamento del contratto avverrà solo nel momento in cui il cliente riceverà la comunicazione di accettazione da parte di Power & Telco. I termini di attivazione del servizio decorreranno dalla comunicazione di accettazione da parte di Power & Telco. I tempi di attivazione del servizio sono i seguenti:

- 7 giorni lavorativi per edifici Ready for Activation;
- 12 giorni lavorativi per edifici Ready for Connection.

4) Fatturazione e modalità di pagamento

Power & Telco opera una fatturazione trimestrale anticipata. La fattura, disponibile in formato cartaceo o elettronico, verrà inviata al cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di pagamento. La scadenza della data di pagamento coincide con l'ultimo giorno del mese prima del trimestre di competenza o con il primo giorno del mese di competenza. Le modalità di pagamento accettate sono le seguenti: addebito diretto su conti correnti bancari e postali, bonifici bancari, addebiti su carte di credito, ed eventuali nuovi strumenti di pagamento che si rendessero necessari e che verranno comunicati in anticipo al cliente.

Non saranno imputabili al cliente eventuali ritardi nella comunicazione dell'avvenuto pagamento a Power & Telco da parte del soggetto autorizzato alla riscossione.

In caso di ritardato pagamento, verranno addebitati al cliente a titolo di indennità di mora, sugli importi fatturati gli interessi per ogni giorno di ritardo pari ad un import o non manifestamente eccessivo o comunque tale da non superare i limiti stabiliti all'art. 2, comma 4, della legge n. 108 del 1996.

Power & Telco provvede alla restituzione di eventuali depositi cauzionali entro 180 giorni dalla cessazione del contratto, purché risultino interamente adempiute le obbligazioni derivanti dal contratto. Decorsi 90 giorni dalla cessazione del contratto tali depositi verranno maggiorati nella misura prevista contrattualmente.

5) Recesso

Il cliente può esercitare il diritto di recesso in qualsiasi momento inviando una email all'indirizzo info@fibra.city, via raccomandata a/r all'indirizzo di Power & Telco srl, Via Monte Napoleone Nr.8, 20121 Milano oppure via posta certificata all'indirizzo fibracity@pec.it unitamente a copia del documento di identità.

Qualora il contratto sia stato ai sensi dell'art. 52 del D. Lgs. n. 206 del 2005 mediante mezzi di comunicazione a distanza o fuori dai locali commerciali, il cliente potrà esercitare il diritto di recesso entro 14 giorni a decorrere dalla data di conclusione del contratto.

6) Standard di qualità

In ottemperanza a quanto prescritto dalle delibera n. 131/06/CSP del 12/07/2006 dall'Autorità Garante delle Comunicazioni, Power & Telco a garanzia della qualità dei servizi offerti e degli standard che intende perseguire, comunica gli indicatori utilizzati i cui valori verranno periodicamente rilevati, aggiornati e allegati alla presente carta servizi.

3.1 indicatori di qualità per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa:

- **tempo di attivazione del servizio**: il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio;
- **tasso di malfunzionamento**: rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettuati durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo;
- **tempo di riparazione dei malfunzionamenti**: tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte di cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento);
- **tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti**:
 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "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 può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano;
 - 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 totale 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.
- **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.

Power & Telco pubblica annualmente sul sito dedicato al servizio: www.fibra.city gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti, i metodi di misurazione, gli standard generali, gli obiettivi previsti ed i risultati conseguiti.

7) reclami

Il cliente può presentare eventuali reclami inerenti al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente carta servizi con raccomandata a /r via pec all'indirizzo indicato nella Carta Servizi.

Power & Telco si impegna a valutare i reclami e a fornire una adeguata risposta al cliente entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso, salvo che occorranza delle tempistiche più lunghe per valutare le ipotesi di particolare complessità. In caso di rigetto la risposta contenete i rilievi compiuti sarà adeguatamente motivata.

Power & Telco assicura il pieno rispetto del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/Cons.

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 sino alla definizione della controversia.

In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, verranno rimborsati.

8) Assistenza clienti:

il cliente può segnalare malfunzionamenti, disservizi, attraverso i seguenti canali:

- portale dedicato;
- via email all'indirizzo info@fibra.city;
- via posta al seguente indirizzo: Via Monte Napoleone Nr.8, 20121 Milano (MI);
- Telefonicamente al numero: +(39) 02 450 713 92;
- sul portale di assistenza del sito Fibra.city.

Gli uffici prenderanno in carico le richieste di assistenza dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 18,00. Se una segnalazione viene aperta alle 18,01 di un giorno lavorativo, la presa in carico sarà alle 8,30 del giorno lavorativo successivo. I tempi di ripristino della linea sono calcolati dalla presa in carico del guasto sino alla data di chiusura dello stesso, da cui andranno detratti i periodi di sospensione dovuti a forza maggiore e comunque non imputabili a Power & Telco.

Le tempistiche di riparazione sono le seguenti, detraendo il periodo di sospensione dovuto al caso fortuito o di forza maggiore:

- entro il terzo giorno lavorativo successivo alla presa in carico della richiesta in caso di disservizio;
- entro 7 giorni lavorativi successivi alla richiesta di presa in carico della segnalazione in caso di degrado (netto decadimento , continuo e ripetuto nel tempo, delle prestazioni e/o delle condizioni di lavoro pur in presenza di continuità di connessione).

9) Rimborsi ed indennizzi:

Power & Telco rimborsa al cliente (anche tramite compensazione) le somme pagate erroneamente entro la prima fatturazione successiva. La richiesta di rimborso dovrà essere effettuata alla seguente email: info@fibra.city.

Power & Telco si impegna a corrispondere (anche tramite compensazione) i seguenti indennizzi, salvo i casi di forza maggiore e comunque non imputabili alla società:

- in caso di ritardo nell'attivazione del collegamento iniziale di connettività: € 2,00 per ogni giorno di ritardo nel rispetto dell'art. 3 della carta servizi, sino ad importo massimo di € 20,00.
- in caso di guasto e/o malfunzionamento del servizio di connettività: € 2,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un importo massimo di € 20,00.

L'indennizzo verrà corrisposto al cliente che ne abbia fatto richiesta via email all'indirizzo info@fibra.city. Power & Telco provvederà agli accertamenti necessari entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, e provvederà a detrarli dalla prima fattura utile.

Obiettivi Qualitativi 2018

Accesso ad Internet da Postazione Fissa (Delibera n. 131/06/CSP)

Tempo di attivazione del servizio	Percentili del tempo di attivazione del servizio 95%35 gg Percentili del tempo di attivazione del servizio 99%50 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 e numero medio di linee d'accesso in banda larga Servizio realizzato con strutture proprie o ULL.....2% Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale 2%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso in ore solari tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. ULL o STRUTTURE PROPRIE: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 40 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:50 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:.....99 % STRUTTURE DI ALTRI: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 45 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:55 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:.....99 %
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza Clienti dell'operatore	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano"17 s Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)4 s Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 99%
Addebiti contestati	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: Fatture contestate.....2%

Servizi di assistenza Clienti (Delibera 79/09/CSP)

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	18
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	5
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	98
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	97