

Anno di riferimento 2012¹

Indice

PARTE PRIMA – PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
1.2 L'OPERATORE.....	3
1.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
1.3.1 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO.....	4
1.3.2 CONTINUITA' DI SERVIZIO.....	4
1.3.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO.....	4
1.3.4 EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	4
1.3.5 CORTESIA, CHIAREZZA TRASPARENZA E COMPRENSIBILITA'.....	4

PARTE SECONDA – I RAPPORTI DI PANSERVICE CON GLI UTENTI

2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI.....	6
2.2 ADESIONE AI SERVIZI.....	6
2.3 SOTTOSCRIZIONE DELLA PROPOSTA DI CONTRATTO.....	6
2.4 CONDIZIONI TECNICHE DI UTILIZZO DEI SERVIZI.....	7

PARTE TERZA – MODIFICHE, RECESSO, FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

3.1 MODIFICHE AL CONTRATTO.....	8
3.2 RECESSO.....	8
3.3 FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO.....	8

PARTE QUARTA – RECLAMI E SEGNALAZIONI

4.1 ASSISTENZA.....	9
4.2 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI.....	9
4.3 RECLAMI E SEGNALAZIONI.....	9
4.4 TEMPISTICHE.....	10

PARTE QUINTA – RIMBORSI E INDENNIZZI

5.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE.....	11
5.2 INDENNIZZI E PROCEDURA DI RIMBORSO.....	11
5.3 RESTITUZIONE DEL CREDITO RESIDUO DEI SERVIZI PREPAGATI.....	11
5.4 RESTITUZIONI DI CAUZIONI O ANTICIPI CONVERSAZIONI.....	11

PARTE SESTA – DATI PERSONALI

6.1 RESTITUZIONE DEL CREDITO RESIDUO DEI SERVIZI PREPAGATI.....	12
6.2 RESTITUZIONI DI CAUZIONI O ANTICIPI CONVERSAZIONI.....	12
6.3 INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA DBU.....	12

¹ La presente Carta dei Servizi costituisce riferimento anche per i servizi telefonici commercializzati a partire dall'ultimo trimestre del 2011.

PARTE SETTIMA – STANDARD DI QUALITA'

7.1 STANDARD DI QUALITA'	13
7.1.1 SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA.....	13
7.1.2 SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA.....	13
7.1.3 SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER).....	14
7.2 CONTINUITA' DEL SERVIZIO	14
7.2.1 EFFICACIA DELLA RETE.....	14
7.3 VALIDITA' DEGLI STANDARD	14

ALLEGATO "A"

Obiettivi di qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa.....	15
---------------------------------------------------------------------------------	-----------

ALLEGATO "B"

Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa.....	17
-----------------------------------------------------------------	-----------

ALLEGATO "C"

Obiettivi di qualità dei servizi telefonici di contatto.....	18
--------------------------------------------------------------	-----------

ALLEGATO "D"

Condizioni previste per gli indennizzi.....	18
---------------------------------------------	-----------

Parte prima – PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 LA CARTA DEI SERVIZI

Panservice s.a.s. di F. Cuseo & C. (di seguito indicata come "PANSERVICE") nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nonché dalle Delibere:

- AGCOM 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249"
- AGCOM 254/04/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b) b.2 della legge 31 luglio 1997, n. 249"
- AGCOM 131/06/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249"
- AGCOM 96/07/CONS "Modalità attuative delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7"
- AGCOM 244/08/CSP "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP" e seguenti
- AGCOM 79/09/CSP "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche"

adotta la presente "Carta dei Servizi".

La *Carta dei Servizi* costituisce base di riferimento nei rapporti fra PANSERVICE e le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi i "consumatori"², che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, di seguito indicati come "utenti", indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che PANSERVICE si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La presente *Carta dei Servizi* potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, nella sezione "Area Clienti" del sito internet www.panservice.it (di seguito indicata come "Area Clienti") in una pagina raggiungibile anche con link diretto dalla pagina www.panservice.it, nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta, e va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall'utente alla quale viene allegata.

La documentazione contrattuale è composta dalle Condizioni Generali di Contratto (della quale costituiscono parte integrante Moduli d'ordine e Schede Prodotto) che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la clientela Business e Consumer secondo il dettato del D.lgs. 6 ottobre 95 n. 206, relativo alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, riconoscendo anche al consumatore il diritto di recesso ai sensi del D.L. 31 gennaio 2007 n. 7, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40.

Nella pagina del sito web www.panservice.it relativa alla Carta dei Servizi sono disponibili anche le "Prestazioni fornite con l'offerta di base" nonché le "Informazioni sugli obiettivi ed i risultati di qualità del servizio" e le informazioni sulla "Trasparenza Tariffaria" per l'utenza residenziale, documenti che nel loro insieme, unitamente ai Moduli d'Ordine, costituiscono parte integrante e sostanziale delle Condizioni Generali di Contratto.

Per qualsiasi tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi è disponibile il servizio di assistenza clienti.

1.2 L'OPERATORE

PANSERVICE, con sede legale, direzionale e amministrativa a Latina, Viale Pier Luigi Nervi snc c/o CC LTFiori Torre 8 opera nel campo dei servizi internet dal 1995, ed è un operatore di telecomunicazioni che a partire dal 1995 ha ottenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento Comunicazioni i seguenti titoli Autorizzatori per Reti e Servizi di Comunicazioni Elettroniche:

- Autorizzazione generale per la prestazione del servizio di telefonia vocale nel Comune di Latina;

² Secondo la definizione del Codice del Consumo la definizione di "consumatore" è "la persona fisica che, in relazione ai contratti di cui alla lettera a), agisce per scopi non riferibili all'attività professionale eventualmente svolta".

- Autorizzazione generale per Servizi di Comunicazione Vocale Nomadici;
- Autorizzazione generale per la fornitura di servizi internet (ISP);
- Autorizzazione generale per la fornitura di servizi di comunicazione su frequenze pubbliche condivise R-LAN operanti nelle bande 2,4, 5 e 17 GHz;

Panservice è iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione, e costituisce quindi un organismo di telecomunicazioni che fornisce servizi pubblici di telecomunicazioni. *PANSERVICE* possiede e/o gestisce direttamente le proprie infrastrutture e ciò le consente di offrire servizi su misura di alta qualità, competitivi ed economici. Grazie al proprio Internet Data Center, alle tecnologie impiegate e ai collegamenti in fibra ottica ad alta velocità, *PANSERVICE* è in grado di erogare servizi che possono creare nuove opportunità di business e una gratificante user-experience nell'uso della rete internet.

Maggiori informazioni su Panservice sono disponibili sul sito www.panservice.it.

1.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI

La fornitura al pubblico dei servizi da parte di Panservice è incentrata al rispetto dei principi di uguaglianza e imparzialità nel trattamento dei clienti, nella garanzia di un servizio continuativo nel tempo, alla partecipazione degli *utenti* al miglioramento, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia ed infine nella cortesia nel rapporto con il cliente unita alla trasparenza e comprensibilità dell'offerta commerciale.

1.3.1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

PANSERVICE eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra gli *utenti* e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di *utenti*, a parità di condizioni e di servizio prestato. Le attività di *PANSERVICE* si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi e in base ai quali devono essere interpretate le norme regolamentari e di settore.

1.3.2 CONTINUITÀ DI SERVIZIO

PANSERVICE fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché a cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, *PANSERVICE* adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli *utenti*, eventualmente informando in anticipo i propri *utenti* degli interventi manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi, tramite comunicazioni pubblicate nell'*Area Clienti* (sezione relativa ai *Bollettini*), ed eventualmente tramite posta elettronica, o contattando direttamente l'*utente* qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo.

E' da considerare, comunque, che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (es. backup su ISDN o altra tecnologia per linee ADSL). Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

1.3.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

PANSERVICE garantisce la partecipazione dei singoli *utenti* e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni *utente* può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazione di disservizi, osservazioni, reclami e suggerimenti, scrivendo a Panservice – Viale Nervi snc c/o CC LTFiori T.8, 04100 Latina (LT). Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 45 giorni.

1.3.4 EFFICIENZA ED EFFICACIA

Obiettivo aziendale di *PANSERVICE* è il miglioramento dell'efficienza dei servizi forniti agli *utenti*, tramite l'adozione delle tecnologie e delle strategie organizzative ed amministrative più opportune per il continuo miglioramento dell'efficacia dei servizi offerti e l'adeguamento al progresso tecnologico.

1.3.5 CORTESIA, CHIAREZZA TRASPARENZA E COMPRESIBILITA'

PANSERVICE assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo *utente*, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici ed equilibrate, di richieste per la fornitura, il recesso, variazioni di servizi o l'attivazione e disattivazione di servizi supplementari o prestazioni aggiuntive.

I servizi vengono attivati nel rispetto delle previsioni della Documentazione Contrattuale ed addebitati tramite una fatturazione chiara e dettagliata al fine di facilitare il controllo da parte dell'*utente*.

PANSERVICE si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con gli *utenti*, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'*utente* un proprio identificativo ed adottino la massima cortesia.

Sul sito www.panservice.it sono inoltre pubblicate le informazioni relative alla trasparenza tariffaria per i consumatori di cui alla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 96/07/CONS.

Parte seconda – I RAPPORTI DI PANSERVICE CON GLI UTENTI

2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

PANSERVICE 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 PANSERVICE si impegna quindi a:

- a) 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.;
- b) Descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- c) Fornire, tramite il proprio servizio clienti raggiungibile all'indirizzo helpdesk@panservice.it, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- d) 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;
- e) Specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;
- f) Fornire agli utenti informazioni sulle modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- g) Fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di agevolare le procedure di cambio operatore; il Cliente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione, tramite il Servizio Clienti on-line o chiedendolo al Servizio Clienti;

2.2 ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto 2.3 della presente Carta dei Servizi. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente.

L'eventuale conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a *consumatori* avviene nel rispetto della delibera 664/06/CONS "Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" e 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 dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo").

2.3 SOTTOSCRIZIONE DELLA PROPOSTA DI CONTRATTO

Le "Condizioni Generali di Contratto per l'accesso ai servizi Panservice", disponibili in una versione per la clientela di tipo "*consumatori*" e in una versione per la clientela "*business*", costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, alle Schede Prodotto ed ai Moduli d'ordine, nonché eventuali Moduli aggiuntivi, il "Contratto".

La proposta di contratto dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a Panservice dei "Moduli d'ordine", specifici per ciascun servizio, tramite i quali il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi, che si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo raccomandata a.r. o telegramma, indirizzata dall'*utente* a PANSERVICE o viceversa, nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

L'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio, anche qualora l'*utente* non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta scritta a mezzo raccomandata a.r. o telegramma, indirizzata dall'*utente* a PANSERVICE o viceversa, per ciascun servizio in essere o per la globalità dei servizi, e comunque in base a quanto previsto nel "Contratto per l'accesso ai servizi Panservice".

La sottoscrizione del "Contratto" avviene nelle modalità di seguito illustrate:

- Reperimento della modulistica (Carta dei Servizi, Condizioni Generali di Contratto per l'accesso ai servizi Panservice, Moduli d'Ordine, Schede prodotto) sul sito www.panservice.it, oppure tramite richiesta al numero verde 800 90.14.92 od al numero 0773 41.00.20 (ovvero ad altri numeri messi a disposizione da Panservice), oppure tramite *email* agli indirizzi all'uopo preposti (es. ufficio.contratti@panservice.it), oppure tramite ritiro presso la sede Panservice;
- Compilazione dettagliata della modulistica e produzione di copia di un documento di identità in corso di validità;

- Consegna a Panservice dei "Moduli d'Ordine", ed eventuali moduli aggiuntivi, tutti correttamente compilati e firmati, unitamente a copia di un documento di identità in corso di validità in una delle seguenti modalità:
 - Trasmissione a mezzo corriere, raccomandata, posta prioritaria o posta ordinaria alla sede Panservice (eventualmente con anticipazione via fax al numero 0773 47.02.19);
 - Consegna a mani presso la sede Panservice;
 - Consegna ad un Rivenditore Autorizzato.

2.4 CONDIZIONI TECNICHE DI UTILIZZO DEI SERVIZI

Le differenti tipologie di servizio prevedono differenti condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento a seconda del tipo di servizio ed eventualmente che la CPE (Customer Premises Equipment – Apparato in sede d'utente), se necessaria per il servizio, sia fornita da Panservice o predisposto in autonomia dal Cliente. La tabella di seguito riportata riassume le principali condizioni tecniche di utilizzo. Maggiori informazioni sulle interfacce di rete sono disponibili nella sezione documentazione dell'area clienti del sito www.panservice.it.

SERVIZIO	CONDIZIONI TECNICHE DI UTILIZZO
Telefonia Vocale	Per i servizi di telefonia analogica la consegna del servizio avviene su presa tripolare o RJ11 idonea per normali apparecchi telefonici o centralini analogici. Per servizi di tipo ISDN la consegna avviene con borchia NT1 o NT1+. Nel caso di borchia NT1 è possibile utilizzare telefoni o centralini di tipo ISDN, nel caso di borchia NT1+ è possibile utilizzare anche normali apparecchi analogici.
Telefonia Voip Nomadica	La consegna del servizio avviene tramite protocollo IP e l'utilizzo prevede l'uso di adattatori voip, router voip, centralini voip o software voip in standard SIP.
Accesso ADSL	La consegna del servizio avviene su presa tripolare o RJ11 cui connettere, interponendo un filtro ADSL in caso di servizio abbinato a linea telefonica analogica, un normale router ADSL/ADSL2+. Se il router è fornito in noleggio la consegna del servizio al cliente è su interfaccia Ethernet.
Accesso Wireless	La consegna del servizio prevede l'uso di una CPE fornita da Panservice tramite la quale avviene la consegna del servizio su interfaccia di tipo Ethernet (Fast o Giga in base al tipo di apparato).
Accesso Ethernet	La consegna del servizio prevede l'uso di una CPE fornita da Panservice tramite la quale avviene la consegna del servizio su interfaccia di tipo Ethernet (Fast o Giga in base al tipo di apparato).

Parte terza – MODIFICHE, RECESSO, FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

3.1 MODIFICHE AL CONTRATTO

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 PANSERVICE mediante lettera raccomandata a.r., entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica.

In tal caso il Servizio si intenderà risolto o il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di PANSERVICE 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.

3.2 RECESSO

Con riferimento al contratto per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica, si precisa che qualora l'*utente* eserciti il diritto di recesso prima della scadenza del contratto, PANSERVICE potrà pretendere gli importi dovuti per la prestazione del servizio, nonché per l'eventuale noleggio del dispositivo di connessione, fino alla prossima scadenza dello stesso. Nel caso di *utenti* "consumatori" verranno applicate le disposizioni del c.d. "Decreto Bersani" e PANSERVICE procederà alla cessazione dei servizi entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata di richiesta di recesso anticipato, senza applicazione di penali ed addebitando unicamente i costi sostenuti indicati nella documentazione contrattuale nonché il rateo di canone per il servizio fino al giorno di disattivazione.

Per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa il recesso senza penali a carico del Cliente sarà valutato a seguito dell'effettuazione di uno specifico test di qualità del servizio (relativo agli indicatori della delibera AGCOM 244/08/CSP) eseguito dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni (www.misurainternet.it). Il Ministero rilascerà al Cliente un certificato relativo alla qualità di servizio misurata, che sarà successivamente presentato dal Cliente all'operatore del servizio, tramite fax al numero 0773/470219, e da questi analizzato insieme al Cliente. A seguito di tale reclamo, qualora il Cliente non riscontrasse il ripristino dei livelli di qualità entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, ha la facoltà di recedere senza penali per la sola parte contratto relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante richiesta tramite lettera A/R da inviare all'indirizzo della sede Panservice, indirizzo indicato a fondo pagina.

Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" potrà inoltre esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità, fatti salvi gli obblighi di cui all'art. 67 del Codice del Consumo, nelle forme e modalità previste dalla delibera 664/06/CONS e quindi dall'art. 64 del Codice del Consumo, dandone comunicazione scritta entro dieci giorni lavorativi tramite lettera raccomandata A/R, qualora: (i) la fornitura del servizio non sia iniziata con accordo del *consumatore* prima del termine del diritto di recesso, (ii) le prestazioni non siano state già eseguite, (iii) il costo globale del singolo servizio sia superiore a € 26,00 IVA inclusa. La comunicazione potrà essere anticipata anche mediante telegramma, fax, posta elettronica, ma in questo caso dovrà essere confermata tramite lettera raccomandata A/R entro le quarantotto ore successive. Il termine per l'esercizio del diritto di recesso decorre per i servizi dal giorno della conclusione del contratto; le informazioni di cui all'art. 70 del Codice delle Comunicazioni e agli artt. 52 e 53 del Codice del Consumo sono fornite unitamente alla documentazione contrattuale. Ai sensi dell'art. 48 del Codice del Consumo il diritto di recesso senza penali non esime dagli obblighi di corrispondere i costi di prestazioni già eseguite al momento del recesso.

3.3 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura trasmessa agli *utenti* per via telematica o, su richiesta per via cartacea, con eventuale addebito delle spese di invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente, è chiara e di facile consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento, e ad eventuali consumi, verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art.7 allegato A della Delibera 179/2003 e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate.

Il pagamento potrà avvenire tramite addebito su conto corrente (RID), domiciliazione su carta di credito, bonifico bancario, carta di credito, assegno, bollettino postale o in contanti presso la sede Panservice. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di PANSERVICE di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'*utente* sarà tenuto a corrispondere ad PANSERVICE gli interessi moratori a titolo di indennizzo 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 Panservice non richiesti dall'*utente* non potranno essere addebitati a quest'ultimo. All'atto della stesura della presente Carta dei Servizi Panservice non prevede depositi cauzionali o anticipi conversazioni per alcun servizio e non sono quindi definite modalità di restituzione.

Parte quarta – RECLAMI E SEGNALAZIONI

4.1 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 indicate sul sito www.panservice.it, dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie) dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle 18:00 ai seguenti recapiti, in ordine di preferenza:

- a. Servizio di trouble ticketing accessibile dall'Area Clienti;
- b. Posta elettronica, all'indirizzo helpdesk@panservice.it, o nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo all'indirizzo amministrazione@panservice.it;
- c. Fax, al numero 0773/470219;
- d. Telefono, al numero 0773/410084, o nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo al numero 0773/410020;
- e. Posta ordinaria, all'indirizzo PANSERVICE - Ufficio Reclami, Viale Nervi snc – c/o CCLTFiori T.8, 04100 Latina.

I servizi di manutenzione offerti cui si accede contattando il servizio di assistenza comprendono gli interventi necessari al ripristino dei servizi per la parte della catena impiantistica di competenza di Panservice, l'eventuale consegna di apparati sostitutivi di apparati forniti in noleggio se soggetti a guasto, nonché eventuale supporto remoto per la fornitura dei dati tecnici necessari al Cliente per la configurazione di propri apparati.

4.2 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

In caso di indisponibilità della linea, l'*utente* contatta il servizio assistenza. L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica tutte le configurazioni ed effettua 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 PANSERVICE coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di PANSERVICE, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire all'*utente* le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata dell'*utente* o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale dell'*utente* il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (ad esempio Telecom Italia o altro gestore), l'operatore avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal Gestore di Rete e lo staff tecnico di PANSERVICE resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di PANSERVICE 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 guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di PANSERVICE respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento dello staff tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

4.3 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo dell'*utente* relativo presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente *Carta dei Servizi* può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti.

Panservice si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono, fax e posta ordinaria al servizio di Trouble Ticketing onde rendere disponibile agli *utenti* la tracciabilità, riferibilità ed eventuale consultazione on-line, di ogni segnalazione. Per ciascun reclamo PANSERVICE comunicherà al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 giorni dalla presentazione dello stesso, comunicando:

- a. In caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;

- b. 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. E' possibile accedere alla conciliazione tramite il modulo prestampato "modulo di conciliazione" disponibile sul sito dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni alla pagina http://www2.agcom.it/provv/d_173_07_CONS_All_A.htm

La risoluzione di controversie tra l'operatore e il cliente ad eccezione di quelle aventi oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione è subordinata all'esperimento di un tentativo di conciliazione da adire, ai sensi dell'art.3 della delibera 173/07/CONS, prima ancora di adire il giudice ordinario, pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero, in difetto di delega, dinanzi agli altri organismi indicati nell'art.13 della predetta delibera.

In caso di attivazione di procedura di reclamo o contestazione l'utente potrà sospendere il pagamento del servizio e l'operatore si asterrà dal sospendere lo stesso per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo fra diverse procedure, per un massimo di sei mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o conciliazione, termine entro il quale dovrà essere presentata domanda per successiva procedura di conciliazione o di definizione.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dall'*utente* all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato come fraudolento possono essere sospesi fino a definizione della controversia. In caso di frode accertata i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, verranno rimborsati, in caso contrario verranno addebitati all'utente qualora non effettuati.

4.4 TEMPISTICHE

Il presente capo riassume nella tabella di seguito le tempistiche contrattuali per la fornitura di alcune prestazioni. I tempi indicati sono da intendersi come definizione di tempi oltre i quali il Cliente ha diritto di richiedere un indennizzo ma non costituiscono garanzia del rispetto degli stessi nella totalità delle prestazioni e non costituiscono quindi garanzia effettiva o impegno contrattuale.

ATTIVITÀ	TEMPISTICHE MASSIME
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale, escluso ritardi causa cliente	Max 30 gg. nel 75% dei casi, 45 gg. nel 95% dei casi, 60 gg. nel 100% dei casi
Tempo di fornitura dell'allacciamento wireless, escluso ritardi causa cliente	Max 15 gg.
Ripristino a seguito di guasto, escluso ritardi causa cliente	Max 7 giorni
Espletamento richieste di "Number portability"	Max 30 giorni
Risposta ai reclami formali	Max 45 giorni

PANSERVICE si impegna ad adoperarsi nel modo più efficace possibile al fine di rispettare le tempistiche indicate, tuttavia va ricordato che la fornitura di un servizi di accesso o di telefonia implica l'uso di una molteplicità di risorse fisiche e logiche distribuite sul territorio, e sovente gestite anche da soggetti diversi, che, in alcuni casi particolari, possono prolungare i tempi necessari alla risoluzione di specifici guasti. Pertanto, il cliente, anche se consumatore, che ritenga di poter incorrere in difficoltà a seguito di un prolungato disservizio, dovrebbe dotarsi di idonei servizi (in particolare linee telefoniche aggiuntive, eventualmente mobili, o servizi di backup del servizio di accesso) volti a mantenere l'operatività anche durante eventuali periodi di disservizio prolungato.

Parte quinta – INDENNIZZI E RIMBORSI

5.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

PANSERVICE si impegna a rimborsare agli *utenti* (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

5.2 INDENNIZZI E PROCEDURA DI RIMBORSO

In dipendenza di quanto descritto al punto 4.1 in relazione alle segnalazioni di disservizi, in particolare per i ritardi di attivazioni o di ripristino dei guasti, l'*utente* può richiedere a PANSERVICE, a mezzo fax o raccomandata, la corresponsione di indennizzi, quantificati in base a quanto indicato nell'Allegato "D" alla presente Carta dei Servizi, per il mancato rispetto dei termini di consegna del servizio o di risoluzione dei guasti entro i termini previsti. PANSERVICE esprime il suo benestare, previa verifica di congruenza, e procede con le relative compensazioni dei crediti o direttamente con il rimborso. La mancata fornitura o il mancato ripristino del servizio oltre i termini massimi comporta un indennizzo pari al canone previsto per il servizio, valorizzato per ogni giorno di ritardo oltre il termine massimo nel caso di effettivi malfunzionamenti o di richieste di attivazione non rifiutate per problematiche di qualsiasi natura. Eventuali importi dovuti saranno evidenziati nella prima fatturazione utile o comunicati all'*utente*.

5.3 RESTITUZIONE DEL CREDITO RESIDUO DEI SERVIZI PREPAGATI

In caso di servizio prepagato il credito residuo verrà integralmente restituito, salvo utilizzo per compensazione di posizioni aperte del titolare del servizio, tramite bonifico bancario dietro richiesta tramite lettera raccomandata A/R da inviarsi entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del servizio a seguito di scadenza, disdetta o recesso anticipato e contenente (i) le generalità del titolare del servizio, (ii) gli estremi completi (codice IBAN) del proprio conto bancario.

5.4 RESTITUZIONI DI CAUZIONI O ANTICIPI CONVERSAZIONI

L'offerta commerciale di Panservice in genere non prevede anticipi conversazioni o cauzioni. Qualora previsti verranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali oppure entro 180 (centottanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali maggiorati di interessi o indennizzi equivalenti a quelli previsti nei casi di inadempimento dell'*utente*.

Parte sesta – PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

6.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI

PANSERVICE 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 dei dati. 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 della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Il Cliente viene informato tramite la documentazione contrattuale che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto nella normativa vigente al fine di fornire i servizi richiesti tramite la documentazione contrattuale scelta e per l'esecuzione degli obblighi contrattuali.

L'*utente* è consapevole che i propri dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente, a soggetti terzi, anche esteri, coinvolti nell'erogazione dei servizi richiesti. I dati relativi al traffico, invece, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, verranno cancellati o resi anonimi al termine delle chiamate, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti fra fornitori di reti in caso di interconnessione oppure in caso di controversie con il Cliente.

6.2 CONSUMI

L'*utente*, salvo guasti ed attività di manutenzione, può in ogni momento senza aggravio di spesa prendere visione via web, tramite apposito strumento disponibile nell'*Area Clienti*, dei dettagli del traffico telefonico o xDSL degli ultimi 6 mesi, salvo ulteriori riduzioni derivanti da aggiornamenti o integrazioni del D.Lgs. 196/2003. Quale strumento di autotutela sia di *PANSERVICE* che a protezione dell'*utente*, *PANSERVICE* può fissare un limite di credito basato sul profilo e sulle modalità di pagamento, la cui entità può essere, su richiesta, comunicata all'*utente* e concordata. In caso di traffico anomalo, *PANSERVICE* si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.

6.3 INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA DBU

Panservice si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, Panservice provvederà all'inserimento dei dati nel DBU.

Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra Panservice e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia. E' possibile ottenere l'omissione dell'indirizzo o del nome per esteso.

Parte settima – STANDARD DI QUALITA'

7.1 STANDARD DI QUALITA'

Panservice rileva ed aggiorna periodicamente alcuni importanti parametri relativi alla qualità dei servizi offerti e delle modalità di fornitura dei medesimi agli *utenti*.

Alcuni di questi dati, in adempimento alle prescrizioni delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 254/04/CSP relativa ai servizi telefonici su rete fissa, n. 131/06/CSP relativa ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa, n. 79/09/CSP relativa alla qualità dei servizi di contatto, e successivi emendamenti, vengono raccolti e comunicati agli *utenti* ed all'Autorità, nonché pubblicate periodicamente sul sito www.panservice.it, unitamente ai metodi utilizzati per le misurazioni ed ai risultati conseguiti.

PANSERVICE 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 (ad es., ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee da parte di Telecom Italia o altri operatori, necessità di ottenere permessi pubblici ecc.).

Pertanto, in ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, per l'anno in corso *PANSERVICE* pubblica i seguenti gruppi di obiettivi di qualità relativi ai Servizi di Comunicazione Elettronica.

7.1.1 SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Nell'Allegato "A" della presente Carta dei Servizi sono pubblicati i seguenti obiettivi per i servizi di accesso ad internet dalla rete fissa:

- Tempo di attivazione dei servizi
- Tasso di malfunzionamento
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti
- Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza
- Addebiti contestati
- Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up

I seguenti obiettivi di qualità prestazionali di cui alla delibera 244/08/CSP sono invece presenti, per ciascun servizio, nella relativa documentazione contrattuale:

- Velocità di trasmissione dati
- Tasso di insuccesso nella trasmissione dati
- Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione
- Tasso di perdita dei pacchetti

In particolare i singoli indicatori sono riportati, per ciascun profilo di servizio, nelle "Prestazioni fornite con l'offerta di base" disponibili sul sito www.panservice.it (pagina http://www.panservice.it/site/areaclienti/documentazione/doc_cds.php) e sono confrontabili con l'apposito software Nemesys disponibile sul sito <http://www.misurainternet.it>.

7.1.2 SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA

Nell'Allegato "B" della presente Carta dei Servizi sono pubblicati i seguenti obiettivi per i servizi di telefonia vocale fissa:

- Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale
- Tasso di malfunzionamento
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti
- Tempo di risposta dei servizi tramite operatore

- Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore
- Fatture contestate
- Accuratezza della fatturazione

7.1.3 SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER)

Nell'Allegato "C" della presente Carta dei Servizi sono pubblicati i seguenti obiettivi per i servizi telefonici di contatto (call-center):

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo
- Tasso di risposta dell'addetto
- Percentuale di reclami risolti senza necessità di ulteriori chiamate

7.2 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 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 e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi.

7.2.1 EFFICACIA DELLA RETE

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

- a. Latenza inferiore ai 50 ms round trip (99%) fino alle porte di transito e/o peering;
- b. Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - (packet loss) inferiore al 5% fino alle porte di transito e/o peering;

Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di PANSERVICE (NOC di Latina – NOC di Roma).

7.3 VALIDITA' DEGLI STANDARD

Tutti gli *standard* di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

[seguono allegati]

**OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET
DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2011**

Ai sensi di quanto disposto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 131/06/CSP e successive modifiche, si indicano gli Obiettivi di Qualità che Panservice si è prefissata per l'anno 2011 per i seguenti indicatori applicabili ai Servizi di Comunicazione Elettronica.

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO
Indicatore 1 Tempo di attivazione dei servizi	Tempo di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso ad 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 uso da parte del richiedente)	
	<u>Banda larga</u> : Di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva:	Percentile 95%: 10 gg Percentile 99%: 15 gg Entro tempo contratt. previsto ³ : 99% Tempo medio: 5 gg.
	<u>Banda larga</u> : Di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva:	Percentile 95%: 60 gg Percentile 99%: 75 gg Entro tempo contratt. previsto ⁴ : 95% Tempo medio: 25 gg.
	<u>Banda larga</u> : Di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet:	Percentile 95%: 60gg Percentile 99%: 75gg Entro tempo contratt. previsto ⁵ : 95% Tempo medio: 25 gg.
	<u>Banda larga</u> : Di contestuale ordine di attivazione di una linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio di accesso a Internet:	Percentile 95%: 60 gg Percentile 99%: 75 gg Entro tempo contratt. previsto ⁶ : 95% Tempo medio: 25 gg.
	<u>Banda larga wireless</u> :	Percentile 95%: 15gg Percentile 99%: 25gg Entro tempo contratt. previsto ⁷ : 95% Tempo medio: 10 gg
Indicatore 2 Tasso di malfunzionamento	Rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione ed il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per guasti non dipendenti da operatori terzi.	Utilizzando servizi wholesale (Es. bitstream) <5%
		Con strutture proprie dell'Operatore (Es. ULL) <5%
		Con strutture proprie dell'Operatore (Hiperlan) <15%
Indicatore 3 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente.	Con strutture proprie dell'Operatore (incluso ULL) Percentile 80%: 120 ore Percentile 95%: 192 ore Entro tempo contratt. previsto ⁸ : 95% Tempo medio: 96 ore
		Utilizzando servizi wholesale (es. Bitstream) Percentile 80%: 120 ore Percentile 95%: 192 ore Entro tempo contratt. previsto: 99% Tempo medio: 96 ore

[la tabella continua alla pagina successiva]

³ Esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio quale il rinvio richiesto dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura.

⁴ Vedi nota 3

⁵ Vedi nota 3

⁶ Vedi nota 3

⁷ Vedi nota 3

⁸ Esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio quali inaccessibilità dei locali cliente all'appuntamento concordato o rinvio richiesto dal cliente o dall'operatore che fornisce la struttura.

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO	
Indicatore 4 Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" su numeri che prevedono servizi IVR		< 60 sec
	Tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano per le chiamate andate a buon fine	Tempo medio	< 90 sec
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	55%
	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 per le chiamate andate a buon fine	Tempo medio	<120 sec
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi		55%	
Indicatore 5 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.	Banda stretta	< 2%
		Banda larga	< 2%
Indicatore 6 Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up	Rapporto tra il tempo totale in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up ricevute nel periodo di rilevazione dell'indicatore ed il periodo di rilevazione stesso		1 % ⁹

⁹ Il servizio di accesso alla rete internet in modalità dial-up tramite modem analogici o ISDN offerto da Panservice è realizzato tramite servizi tecnologici dell'operatore Eutelia S.p.A. Per una definizione più precisa questo indicatore si rimanda pertanto alla carta dei servizi di tale operatore disponibile sul sito www.agcom.it nella sezione "Carta dei servizi e qualità dei servizi di comunicazione elettronica" paragrafo "Accesso a internet da postazione fissa" o sul sito www.eutelia.it.

**OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE
FISSA PER L'ANNO 2011**

Ai sensi di quanto disposto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 254/04/CSP¹⁰ e successive modifiche, si indicano gli Obiettivi di Qualità che Panservice si è prefissata per l'anno 2011 per i seguenti indicatori.

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO	
<u>Indicatore 1</u> Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Tempo misurato in giorni solari 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 per l'uso da parte del richiedente il servizio. Orari in cui gli ordini possono essere presi: Lun-Ven 9:00-13:00 14:00-18:00	Con strutture proprie dell'Operatore: Servizio non fornito Percentile ¹¹ 95%: Percentile 99%: Entro la data concordata:	
		Con strutture di altri operatori (es. ULL): Percentile 95%: 60 gg Percentile 99%: 75 gg Entro il tempo massimo contrattuale: 95,0%	
<u>Indicatore 2</u> Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione ed il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.	Con strutture proprie dell'Operatore: Servizio non fornito	
		Con strutture di altri operatori (es. ULL): 13,00%	
		Tramite CPS: 10,00%	
		Tramite CS: Servizio non fornito	
<u>Indicatore 3</u> Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Orari durante i quali possono essere segnalati i guasti:	Con strutture proprie dell'Operatore: Servizio non fornito Percentile 80%: Percentile 95%: Entro il tempo contr.:	
		Con strutture di altri operatori (es. ULL): Percentile 80%: 120 ore Percentile 95%: 192 ore Entro il tempo contr.: 95%	
		CPS: Percentile. 80%: 47 ore Percentile. 95%: 115 ore Entro il tempo contr.: 92%	
<u>Indicatore 6</u> Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	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. Rilevazione censuaria.	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	Servizio non fornito
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	Servizio non fornito
<u>Indicatore 7</u> Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto. Rilevazione censuaria.	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	60 secondi
		Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	<90 secondi
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	55 %
<u>Indicatore 10</u> Fatture contestate	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.	<2 %	
<u>Indicatore 11</u> Accuratezza della fatturazione	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.	<1 %	

(*) I tempi indicati sono comprensivi delle voci di seguito indicate:

- necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi (30 – 60 gg);
- studio di fattibilità tecnica per l'accesso diretto – valutazione per la fornitura del servizio diretto al Cliente finale (15 gg).

¹⁰ Ai sensi della Delibera AGCOM 142/07/CSP è inserito l'indicatore 7 - "Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti".

¹¹ Per "Percentile X%" si intende il numero di giorni entro cui è soddisfatto l'X% delle richieste.

**OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO
(CALL CENTER) PER L'ANNO 2011**

Ai sensi di quanto disposto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 79/09/CSP e successive modifiche, si indicano gli Obiettivi di Qualità che Panservice si è prefissata per l'anno 2011 per i seguenti indicatori.

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO
<p><u>Indicatore 1</u></p> <p>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</p>	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.	<60 sec.
<p><u>Indicatore 2</u></p> <p>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</p>	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	<60 sec.
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	55,00%
<p><u>Indicatore 3</u></p> <p>Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza</p>	Percentuale	85,00%

Condizioni previste per gli indennizzi per l'anno 2011

La tabella illustra le condizioni per la determinazione degli indennizzi, applicabili su richiesta purché l'*utente* non abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato.

PROBLEMATICA	SERVIZIO	TEMPISTICHE	INDENNIZZO PREVISTO ¹²
Ritardata attivazione	Larga Banda Telefonia	30 gg nel 75% dei casi 45 gg nel 95% dei casi 60 gg nel 100% dei casi	€ 2,00 per ogni giorno di ritardo € 1,00 per ogni giorno di ritardo in caso di cambio operatore € 1,00 per i servizi accessori a tariffazione separata fino ad un massimo di € 30,00
Sospensione o cessazione immotivata	Larga Banda Telefonia	n.a.	€ 2,00 per ogni giorno di sospensione € 1,00 per i servizi accessori a tariffazione separata fino ad un massimo di € 30,00
Malfunzionamento	Larga Banda Telefonia	7 gg	Un trentesimo del canone mensile per ogni giorno di interruzione del servizio. Un sessantesimo del canone mensile per ogni giorno di irregolare servizio. Un trentesimo del canone mensile per i servizi accessori a tariffazione separata.
Omessa o ritardata portabilità ¹³	Telefonia	30 gg	€ 2,00 per ogni giorno di ritardo In caso di sospensione o cessazione del servizio si applicano gli indennizzi previsti per i malfunzionamenti.
Attivazione o disattivazione non richiesta di CS o CPS	Telefonia	n.a.	€ 2,50 per ogni giorno di attivazione e disattivazione
Attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti	Larga Banda Telefonia	n.a.	€ 2,00 per ogni giorno di attivazione per servizi € 1,00 per ogni giorno di attivazione per accessori o profili tariffari Nota: include storno e/o ricalcolo degli addebiti fatturati.
Perdita della numerazione ¹⁴	Telefonia	n.a.	€ 10 per ogni anno di precedente utilizzo Limite massimo: € 100,00
Omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici	Telefonia	Include omesso aggiornamento	€ 20,00 per ogni anno di disservizio
Mancata o ritardata risposta ai reclami ¹⁵	Larga Banda Telefonia	45 gg	€ 0,50 per ogni giorno di ritardo Limite massimo: € 30,00
Altri disservizi	Larga Banda Telefonia	n.a.	Importo previsto per casistiche simili, o, in mancanza di analogia, indennizzo giornaliero pari a un trentesimo del canone mensile previsto dal servizio.

¹² Da calcolare solo sull'intervallo temporale eccedente le tempistiche previste indicate.

¹³ Ai sensi della delibera AGCOM 73/11/CONS l'indennizzo è dovuto dall'operatore responsabile del ritardo, per cui Panservice corrisponderà indennizzi unicamente a seguito di ritardi derivanti da proprie responsabilità.

¹⁴ Ai sensi della delibera AGCOM 73/11/CONS la fattispecie comprende perdita della titolarità del numero per fatto imputabile all'operatore.

¹⁵ Ai sensi della delibera AGCOM 73/11/CONS l'indennizzo è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi riconducibili al medesimo disservizio.