

## CARTA DEI SERVIZI

Anno di riferimento 2007

### PARTE PRIMA – PRINCIPI FONDAMENTALI

#### 1.1 PREMESSA

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", dalla Delibera n. 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", nonché dalla Delibera n. 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", 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", che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di telecomunicazioni 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 ai 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](http://www.panservice.it) (di seguito indicata come "Area Clienti"), nonché eventualmente fornita agli *utenti* che ne facciano richiesta, e va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall'utente.

#### 1.2 L'AZIENDA

PANSERVICE, che opera nel campo dei servizi internet dal 1995, ed è un operatore con Autorizzazione Ministeriale per l'erogazione di servizi di comunicazione elettronica (servizi di comunicazione elettronica, accesso a internet, servizi multifunzione nomadici, servizi wireless), 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 nuova user-experience nell'uso della rete internet.

#### 1.3 EGUALIANZA E IMPARZIALITÀ 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.

#### 1.4 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* o contattando direttamente l'*utente* qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo. Si informa 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 per linee ADSL).

#### 1.5 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

PANSERVICE garantisce la partecipazione dei singoli *utenti* e alle 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.

#### 1.6 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.

#### 1.7 CORTESIA, CHIAREZZA 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 delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate. *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.

#### 1.8 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.

## 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:

- 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.;
- Descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'*utente*, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- Fornire, tramite il proprio servizio clienti raggiungibile all'indirizzo [helpdesk@panservice.it](mailto: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;
- 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;
- Specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;

### 2.2 ADESIONE AI SERVIZI

La conclusione e l'esecuzione dei contratti a distanza avviene nel rispetto 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 del Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"). L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta da parte dell'utente se non diversamente specificato all'atto di richiesta di attivazione del servizio, salvo in caso di promozioni che prevedono periodi iniziali di gratuità che divengono onerose dopo il periodo iniziale in assenza di specifica richiesta di recesso.

### 2.3 STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

La sottoscrizione del "Contratto per l'accesso ai servizi Panservice" (di seguito indicato come Contratto), disponibile in una versione per la clientela di tipo "consumatori" e in una versione per la clientela "business" non comporta l'attivazione di alcun servizio né l'addebito di alcun importo o avvio di alcuna fatturazione fino alla ricezione dell'ordine di uno specifico servizio, che avviene con la sottoscrizione di cosiddetti "Moduli d'ordine", tramite i quali il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi, e si intende periodicamente rinnovato qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo raccomandata a.r. o telegramma, indirizzata dall'*utente* a *PANSERVICE* o viceversa, entro i 30 (trenta) giorni precedenti la scadenza del 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 I Contratto e degli specifici "Moduli d'Ordine" può avvenire secondo le seguenti modalità, eventualmente non tutte disponibili per tutte le tipologie di servizio:



- a. Tramite il sito internet [www.panservice.it](http://www.panservice.it)
- b. Telefonicamente, contattando il numero verde 800 901492 od il numero 0773 410020 (ovvero gli altri numeri messi a disposizione da PANSERVICE);
- c. Tramite la trasmissione, a mezzo posta o fax, del "Contratto per l'accesso ai servizi Panservice" corredato dai relativi "Moduli d'Ordine" e di copia di un documento di identità valido;
- d. Tramite supporto di un rivenditore il cui elenco è disponibile sul sito [www.panservice.it](http://www.panservice.it)
- e. Presso la sede Panservice;

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.

Inoltre, con riferimento al contratto per la fornitura del servizio di accesso ad Internet, si precisa che qualora l'utente eserciti il diritto di recesso nei primi dodici mesi di vigenza del contratto, PANSERVICE potrà pretendere gli importi dovuti per la prestazione del servizio, nonché per l'eventuale noleggio del dispositivo di connessione, fino alla scadenza di detto periodo di dodici mesi. Nel caso di utenti "consumatori" verranno applicate le disposizioni del c.d. "Decreto Bersani".

#### 2.4 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura trasmessa agli utenti per via telematica o, su richiesta, per via cartacea è chiara e di facile consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento, e ad eventuali consumi e verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti. 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 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.

#### 2.5 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 VoIP o xDSL. 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.

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 di origine fraudolenta 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.

#### 2.6 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](http://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](mailto:helpdesk@panservice.it), o nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo all'indirizzo [amministrazione@panservice.it](mailto: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;

#### 2.7 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, 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.

## 2.8 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.

## PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ

### 3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI

PANSERVICE si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, "Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni" All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da PANSERVICE ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli *utenti*.

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 verificino 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 dati da parte di Telecom Italia, ecc.).

Per l'anno in corso PANSERVICE ha individuato i seguenti standard di qualità:

1. Continuità del servizio;
2. Tasso di efficacia della rete;
3. Tempi di attivazione dei servizi;
4. Tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
5. Tasso di malfunzionamento;
6. Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
7. Addebiti contestati;

#### 3.1.1 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il servizio di accesso a internet da postazione fissa è attivo, 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* ed alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore.



### 3.1.2 TASSO DI EFFICACIA DELLA RETE

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

- a. Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione - latenza inferiore ai 50 ms round trip (99%);
- b. Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - (packet loss) inferiore al 2%;

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

### 3.1.3 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è un tempo medio di 20 giorni per servizi a banda larga xDSL e di 7 giorni per servizi a larga banda Wireless. Ulteriori informazioni sono disponibili nello SLA pubblicato nell'Area Clienti.

### 3.1.4 TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

L'obiettivo perseguito per i tempi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (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, è pari a 72 ore. Ulteriori informazioni sono disponibili nello SLA pubblicato nell'Area Clienti.

### 3.1.5 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 5%.

### 3.1.6 TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA

L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza è un tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" inferiore a 90 secondi sui numeri che prevedono servizi IVR; tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano inferiore a 120 secondi per le chiamate andate a buon fine; 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 inferiore a 210 secondi per le chiamate andate a buon fine.

### 3.1.7 ADDEBITI CONTESTATI

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 2%.

## 3.2 VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

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.

## PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI

### 4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

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

### 4.2 INDENNIZZI E PROCEDURA DI RIMBORSO

In dipendenza di quanto descritto al punto 3.1 in relazione alle segnalazioni di disservizi, in particolare per i ritardi di attivazioni o dei guasti su linee xDSL, l'*utente* può richiedere a PANSERVICE, a mezzo fax o raccomandata, la corresponsione delle penali 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 dello SLA pubblicato nell'Area Clienti 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*.