

CARTA DEI SERVIZI

EURO.NET Srls

ANNO DI RIFERIMENTO 2020

Premessa

La Carta dei Servizi ("Carta") della EURO.NET srls (di seguito indicata come EURO.NET) descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni ai quali viene improntata la fornitura degli stessi da parte di EURO.NET e la tutela della propria Clientela, fermo restando che la natura stessa del Servizio WI-FI/Hiperlan, trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze così come stabilito dal Decreto 28 maggio 2003 (pubblicato sulla G.U. n. 126 del 3.06.03) e sue successive modificazioni, non consente di garantire il servizio come riportato anche nelle specifiche disposizioni contrattuali.

La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, e, per quanto applicabile ai servizi offerti, della L. 31 luglio 1997, n. 249 e dalla Delibera n. 254/04/CSP del 17 dicembre 2004, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n.2, della legge 31 luglio 1997, n. 249; dalla Delibera n. 131/06/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa e dalla Delibera n. 244/08/CSP del 12 novembre 2008, recante ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa ad integrazione della Delibera n. 131/06/CSP.

La Carta dei Servizi è vincolante per EURO.NET nei confronti dei clienti e sarà espressamente richiamata nei contratti con questi ultimi. Le Condizioni Generali di Fornitura con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi. Nei Contratti di Attivazione dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio.

Nei contratti con i consumatori si applica il Dlgs 6 settembre 2005, n.206, recante "Codice del Consumo" e le disposizioni di cui agli articoli 1469-bis e seguenti del codice civile.

Ai sensi dell'art.2, comma 4, lett.a) della Delibera 179/03/CSP, EURO.NET rende disponibile copia della presente Carta dei Servizi ai propri clienti sul sito web e richiama espressamente la stessa nei contratti di fornitura di servizi sottoscritti da quest'ultimi, indicando nella documentazione di fatturazione, le modalità per accedere alla Carta, incluso l'indirizzo del sito web di cui sopra.

EURO.NET sottopone all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni il presente documento, affinché ne valuti la congruità ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b, n. 2 della Legge 31 luglio 1997, n. 249.

Il presente documento illustra i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi degli stessi, gli strumenti di valutazione e le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei clienti.

La Carta viene aggiornata periodicamente, in considerazione dell'evoluzione delle tecnologie e dell'organizzazione aziendale nonché delle indicazioni fornite dai clienti.

In conformità della Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, EURO.NET informa l'Autorità e gli utenti delle successive variazioni ed integrazioni della Carta dei servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla sua applicazione.

L'Azienda

EURO.NET è un operatore con Autorizzazione Ministeriale per l'erogazione di servizi di comunicazione elettronica (servizi di comunicazione elettronica, accesso a internet, servizi wireless), e costituisce quindi un organismo di telecomunicazioni che fornisce servizi pubblici di telecomunicazioni.

EURO.NET ad oggi eroga i suoi servizi esclusivamente in wireless, possiede e/o gestisce direttamente le proprie infrastrutture e ciò le consente di offrire servizi su misura di alta qualità, competitivi ed economici.

La presente carta è pubblicata nel sito www.euronetwifi.it come indicato nei documenti di fatturazione.

Il Servizio Clienti EURO.NET è raggiungibile al seguente numero telefonico 07331776586 dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 20:00 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie), il sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00. E' inoltre possibile contattarci a mezzo posta elettronica all'indirizzo

support@euronetwifi.it oppure info@euronetwifi.it

Assistenza amministrativa: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 20:00 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie). Il sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00. E' inoltre possibile contattarci a mezzo posta elettronica all'indirizzo amministrazione@sanseverinonet.it o oppure tramite posta ordinaria all'indirizzo EURO.NET SRLS Piazza del Popolo, 63 62027 SAN SEVERINO MARCHE (MC)

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

EURO.NET, in relazione ai servizi dalla stessa offerti (i Servizi), adotta la presente carta dei servizi (Carta dei Servizi) in conformità ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici di cui alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, nonché uniformandosi ai principi stabiliti dalla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (Delibera 179/03/CSP), e dalle direttive specifiche per i servizi di telefonia vocale fissa (Delibera 254/04/CSP) e di accesso a Internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP e Delibera 244/08/CSP) adottate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (l'Autorità). EURO.NET aggiorna ed integra periodicamente la Carta dei Servizi alla luce delle modifiche relative all'offerta dei servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico ed alle disposizioni normative e tecniche del settore, informando di ciascuna variazione l'Autorità e gli utenti con almeno trenta (30) giorni di anticipo rispetto alla rispettiva data di applicazione.

La Carta dei Servizi aggiornata è resa disponibile agli utenti dei servizi di telecomunicazioni offerti da EURO.NET (i Clienti) prima dell'esecuzione del contratto e sempre consultabile sia in formato elettronico, mediante pubblicazione sul sito web www.euronetwifi.it sezione SUPPORTO "Carta dei Servizi", sia in formato cartaceo, fornita su richiesta del Cliente. La Carta dei Servizi definisce gli impegni di EURO.NET nei confronti dei Clienti e contiene informazioni sui diritti dei Clienti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti, sulla qualità e sui termini e modalità di erogazione dei medesimi servizi. Con la Carta dei Servizi EURO.NET si impegna ad operare per ottenere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità; a semplificare, potenziare e rendere più trasparente i propri rapporti con i Clienti.

La Carta dei Servizi, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti, è vincolante per EURO.NET nei confronti dei Clienti e costituisce parte integrante della disciplina dei rapporti tra EURO.NET e gli stessi.

IN DETTAGLIO

Carta dei Servizi

- Principi fondamentali
- Parametri di qualità e strumenti di valutazione

Tutela del Cliente

- Trasparenza tariffaria (prospetti tariffari ai sensi della Delibera 96/07/CONS)
- Offerte sottoscrivibili
- Condizioni generali di contratto

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento della propria attività e nell'offerta dei servizi di telecomunicazioni (i Servizi) ai Clienti, EURO.NET si ispira ai principi di seguito indicati, ivi espressamente inclusi quelli di cui all'articolo 3 (Principi fondamentali) della Delibera 179/03/CSP.

Eguaglianza ed Imparzialità

EURO.NET fornisce i Servizi assicurando l'eguaglianza di trattamento dei Clienti e prescindendo da distinzioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, EURO.NET garantisce la parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei Servizi, a parità di condizioni del Servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Al fine di realizzare tali condizioni di eguaglianza, col divieto di ogni ingiustificata discriminazione, EURO.NET si impegna a prevedere modalità diversificate di prestazione dei Servizi tenendo conto delle differenti condizioni personali e sociali dei Clienti, con particolare riguardo alle esigenze di anziani e di utenti con disabilità, favorendo altresì l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

Sulla base di tali principi di eguaglianza ed imparzialità EURO.NET stabilisce le condizioni generali e specifiche di fornitura dei Servizi ed in base ai medesimi principi interpreta dette condizioni e le norme che regolamentano il settore.

Continuità

EURO.NET dichiara di offrire i Servizi per mezzo di reti e servizi di operatori terzi e, pertanto, non si assume alcuna responsabilità nell'ipotesi in cui l'interruzione di un Servizio sia imputabile a tali operatori terzi.

Fermo restando quanto sopra, EURO.NET si impegna a fornire i Servizi in modo continuativo, regolare e senza interruzioni, salvo quelle dovute ai necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del Servizio, EURO.NET si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti.

In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del Servizio, EURO.NET si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati i Clienti, con specifica indicazione della presumibile durata dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso fosse necessario un intervento di manutenzione presso il domicilio del Cliente, EURO.NET si impegna a concordare con quest'ultimo la data e l'orario dell'intervento ed il tecnico incaricato sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Diritto di informazione e di scelta

EURO.NET riconosce e garantisce il diritto dei Clienti di scegliere tra i diversi Servizi dalla stessa prestati. A tal fine, EURO.NET fornisce informazioni circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche di ciascun Servizio, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile e rende ugualmente accessibili e praticabili, mediante procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula dei contratti di fornitura, il recesso e le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di servizi supplementari o di altre prestazioni aggiuntive. La diffusione di qualsiasi informazione da parte di EURO.NET ai Clienti avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività e nell'osservanza, in particolare, dei principi di buona fede e di lealtà.

Partecipazione

EURO.NET riconosce e favorisce il diritto dei Clienti ad una corretta fornitura dei Servizi. Per questo motivo, EURO.NET si impegna ad informare ampiamente i Clienti circa gli strumenti di controllo e di verifica della funzionalità e dell'efficienza dei Servizi.

Al fine di migliorare la qualità dei Servizi, EURO.NET invita i Clienti a produrre documenti e/o formulare osservazioni e suggerimenti, personalmente o per il tramite di associazioni di categoria. Ogni proposta o valutazione pervenuta a EURO.NET sarà adeguatamente tenuta in considerazione ed interpretata al fine di trarne ogni beneficio possibile.

EURO.NET manifesta sin da ora la propria piena disponibilità al dialogo con il Cliente, impegnandosi sin da ora ad ascoltare opinioni e punti di vista differenti ed a fornire un tempestivo riscontro.

Tutela della riservatezza dei dati personali

Ai sensi degli artt.12-14 del Regolamento UE 2016/679, EURO.NET srls informa il Cliente, che ne prende atto, che i dati personali forniti da esso forniti potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati da EURO.NET srls – Piazza del Popolo, 63 – 62027 SAN SEVERINO MARCHE (MC). Il titolare del trattamento è EURO.NET srls, la quale ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer o DPO), disponibile all'indirizzo: dpo@euronetwifi.it per qualunque informazione inerente il trattamento dei dati personali effettuato dal Titolare, tra cui la richiesta dell'elenco dei responsabili che trattano dati per conto del Titolare stesso. Il trattamento è necessario all'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal Contratto e non necessita del consenso del Cliente. Ai sensi degli artt. 15-21 del Regolamento UE 2016/679, il Cliente potrà esercitare i relativi diritti fra i quali la possibilità di consultare, modificare, cancellare i propri dati o opporsi per motivi legittimi al loro trattamento, rivolgendosi al Titolare medesimo: EURO.NET srls – Piazza del Popolo, 63 – 62027 SAN SEVERINO MARCHE (MC). Per ogni altra informazione riguardante il trattamento dei dati personali, si rimanda all'informativa pubblicata sul sito <http://www.euronetwifi.it/privacy-policy/>

A) EURO.NET srls si obbliga a non divulgare a terzi i dati personali del Cliente ed a mantenerli riservati. Il Cliente fornisce a EURO.NET srls espresso consenso alla trasmissione da parte di questa dei propri dati a soggetti dalla stessa delegati per l'espletamento di servizi tecnici e amministrativi connessi con l'oggetto del presente Contratto e che, a loro volta, siano obbligati al vincolo della riservatezza.

B) Nell'ipotesi in cui il Cliente abbia prescelto di pagare i corrispettivi dovuti a EURO.NET srls per l'erogazione del Servizio mediante addebito degli stessi su carta di credito, il Cliente presta preventivamente il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di credito di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa a EURO.NET srls, anche se effettuata anticipatamente rispetto alla comunicazione diretta allo stesso Cliente. Ai fini della fornitura ed erogazione continuativa del Servizio sono trattati anche i dati della carta di credito del Cliente.

C) Il Cliente può consentire a EURO.NET srls di trattare direttamente o comunicare a terzi i propri dati personali per le seguenti ulteriori finalità: elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato; inviare materiale pubblicitario e informativo; compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti o servizi; inviare informazioni commerciali; inviare a mezzo SMS comunicazioni tecniche o amministrative; effettuare comunicazioni commerciali interattive.

D) Al fine di garantire la riservatezza del registro dei collegamenti, EURO.NET srls adotterà le necessarie misure tecniche ed organizzative.

E) EURO.NET srls e il Cliente si obbligano a mantenere riservate tutte le informazioni ottenute nell'esecuzione del Contratto, i dati e le comunicazioni trasmesse per mezzo del Servizio e a non divulgarle ad alcuno senza il consenso dell'altra Parte, salvo che siano già in possesso del soggetto che le riceve prima di tale divulgazione oppure siano di pubblico dominio per ragioni non conseguenti alla violazione del presente obbligo di riservatezza o siano stati ottenuti da terzi non soggetti a vincoli di riservatezza. È fatta salva la possibilità per EURO.NET srls e per il Cliente di trasmettere tali informazioni, dati e comunicazioni ai propri dipendenti o incaricati che necessitino di conoscerle ai fini del trattamento degli stessi consentito dal Contratto.

F) Ai sensi, per gli effetti e nei limiti di cui alle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali, EURO.NET srls garantisce la riservatezza delle comunicazioni effettuate attraverso il servizio di posta elettronica. Le predette comunicazioni non saranno verificate, controllate o sottoposte a censura da parte di EURO.NET srls, ad esclusione di eventuali provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria nelle forme e nelle modalità previste dalla legge.

G) Il Cliente potrà comunicare a EURO.NET srls via PEC all'indirizzo europa.net@pec.it o via mail all'indirizzo dpo@euronetwifi.it eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

Efficienza ed Efficacia

EURO.NET fornisce con diligenza i Servizi, in modo efficiente ed efficace, con attenzione alle esigenze ed alla soddisfazione dei Clienti. EURO.NET persegue il miglioramento progressivo del livello di efficienza ed efficacia dei Servizi, impegnandosi a mantenerlo.

Cortesia e Trasparenza

EURO.NET impronta i rapporti con i Clienti al rispetto, alla trasparenza ed alla cortesia, fornendo al proprio personale le opportune istruzioni al fine di assicurare la massima disponibilità ed accessibilità delle informazioni relative ai Servizi.

In particolare, il servizio di assistenza Clienti di EURO.NET (Customer Care) è a disposizione dei Clienti per ogni necessità concernente i Servizi. La continua attenzione all'ascolto ed alla soddisfazione, ove possibile, delle richieste dei Clienti è considerata da EURO.NET un indispensabile strumento per la propria crescita professionale ed economica.

Gli addetti al Customer Care ed i dipendenti di EURO.NET che abbiano rapporti con il pubblico, sono tenuti ad indicare il proprio nome o codice identificativo ad ogni comunicazione, sia essa telefonica o a mezzo posta, e sono a disposizione dei Clienti per ogni esigenza relativa ai Servizi.

EURO.NET si impegna affinché il servizio Customer Care costituisca, nel rispetto delle disposizioni vigenti ed in particolare di quelle sul trattamento dei dati personali, un efficace canale di comunicazione con i Clienti, in conformità alle disposizioni ed ai principi generali di cui alla direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto nel settore delle comunicazioni elettroniche (Delibera 79/09/CSP), EURO.NET si impegna altresì affinché gli addetti al Customer Care forniscano ai Clienti informazioni precise e complete, utilizzando un linguaggio corretto, chiaro e comprensibile, ripetendo – se necessario – le informazioni richieste, mantenendo il contatto sino a quando il Cliente abbia necessità di ulteriori chiarimenti, salvo i casi di comportamenti scorretti, ineducati o inopportuni del Cliente.

Il Cliente potrà contattare il servizio Customer Care per segnalare disservizi, formulare qualsivoglia quesito concernente i Servizi e gli addebiti relativi alle singole fatture, nonché formulare eventuali proposte di miglioramento dei medesimi Servizi.

2. PARAMETRI DI QUALITA' E STRUMENTI DI VALUTAZIONE

Nello svolgimento della propria attività EURO.NET rivolge la massima attenzione al grado di soddisfazione della clientela ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi in termini di qualità dei servizi offerti.

In un ottica di miglioramento continuo e di centralità dell'utente l'azienda adotta una serie di indicatori stabilendo annualmente degli obiettivi da raggiungere in base ai quali valutare periodicamente il livello qualitativo conseguito, nel pieno rispetto della direttiva generale sulla qualità nei servizi di telecomunicazioni e in linea con le successive delibere specifiche.

Per ciascun anno solare EURO.NET fissa i suddetti standard ed entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento ne informa l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Tali standard sono riportati sul sito web EURO.NET e valgono quali allegati della presente Carta; gli stessi sono annualmente aggiornati così come i risultati raggiunti e le relative modalità di pubblicazione.

Gli indicatori riportati nella seguente Carta dei servizi sono validi in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione l'eventualità che si verifichino:

- guasti nella propria rete o per mezzo di reti e servizi di operatori terzi o in quella di operatori interconnessi;
- manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto funzionamento delle reti di trasmissione e il mantenimento della qualità di erogazione;
- cause di forza maggiore: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'autorità pubblica.

EURO.NET, in adempimento a quanto prescritto Dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni pubblica sul proprio sito alla pagina web "Indicatori di qualità" i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità.

Obiettivi per il servizio di Accesso ad Internet da postazione fissa (Delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP)

1. Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet

Tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda attive rilevate nel medesimo periodo.

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad Internet

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

4. Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza ai clienti

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.

5. Addebiti Contestati per servizi di accesso ad Internet

Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

I principali indicatori di qualità monitorati da EURO.NET sono di seguito elencati e i relativi obiettivi di qualità per l'anno in corso sono riportati in allegato alla presente Carta dei Servizi (**ALLEGATO "A", "B" ALLA CARTA DEI SERVIZI**).

3. TUTELA DEL CLIENTE

Offerta dei Servizi

EURO.NET si rivolge al mercato con una gamma completa di servizi di comunicazione integrata, sviluppati mediante la ricerca e lo studio delle soluzioni di volta in volta più idonee ad ogni realtà. I settori di attività di EURO.NET coprono trasmissione dati, servizi di comunicazione unificata e virtualizzazione. Le comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei Servizi sono effettuate in ottemperanza alle linee guida fornite dall'Autorità di cui alla Delibera 417/01/CONS. I Servizi sono resi nella massima trasparenza nei confronti dei Clienti, mediante l'adozione di contratti di fornitura e/o della medesima Carta dei Servizi in cui vengono adeguatamente descritti:

- o i Servizi oggetto del "CONTRATTO DI FORNITURA DI SERVIZI INFORMATICI E TELEMATICI";
- o le condizioni tecniche ed economiche ed i termini di disponibilità al pubblico dei Servizi, che specificano:
 - a) il dettaglio dei prezzi, nonché le modalità secondo cui possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito ai prezzi applicabili ed ai costi di manutenzione "offerte sottoscrivibili / listino al pubblico";
 - b) il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
 - c) la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei Servizi e del contratto;
 - d) i tipi di servizio di manutenzione offerti "personalizzazione dei livelli e tempi di risoluzione dei guasti o disservizi – SLA"
 - e) gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente;
 - f) una sintesi della procedura da seguire per i reclami;
 - g) una sintesi della procedura da seguire per la definizione delle controversie.

Nei contratti relativi alla fornitura dei Servizi di accesso a Internet da postazione fissa, in conformità a quanto previsto dalla Delibera 244/08/CSP, vengono inoltre adeguatamente fornite:

- indicazioni su dove reperire le informazioni riguardanti gli obiettivi e i risultati della qualità di servizio relativa agli indicatori di cui alla Delibera 131/06/CIR ed alla Delibera 244/08/CSP;
- una comunicazione relativa alle caratteristiche peculiari dell'offerta relativamente alla qualità del servizio di accesso;
- indicazioni circa la tecnologia utilizzata all'accesso e le caratteristiche minime che il sistema di accesso dell'utente deve possedere al fine della integrale e corretta esecuzione del contratto di accesso a Internet;
- indicazione della velocità di trasmissione dati.

Il Contratto

Il contratto di fornitura EURO.NET è costituito dal "CONTRATTO DI FORNITURA DI SERVIZI INFORMATICI E TELEMATICI" e dalle "Informazione Consumatori", all'Offerta Commerciale e da ogni altro allegato che ne costituisce parte integrante e sostanziale.

Il Contratto si intende concluso al momento dell'accettazione da parte di EURO.NET del relativo ordine debitamente sottoscritto dal Cliente o, in ogni caso, al momento dell'attivazione dei Servizi da parte di EURO.NET.

Contratti a distanza o fuori dai locali commerciali stipulati presso rivenditori

In caso di contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali, la fornitura di offerte e Servizi nonché il riconoscimento del diritto di ripensamento del Cliente, avviene nel rispetto della normativa applicabile, ivi espressamente incluse le disposizioni di cui al D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 come successivamente modificato e integrato (art. 50 e seguenti), in conformità a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto.

Fatturazione e pagamento dei Servizi

EURO.NET dedica particolare attenzione al processo di fatturazione impegnandosi a garantire ai Clienti elevati standard di trasparenza, in conformità a quanto stabilito dall'Autorità.

EURO.NET emette le fatture con periodicità mensile ovvero bimestrale, prevedendo l'addebito anticipato dei canoni.

In aggiunta a quanto previsto dalla Delibera 78/02/CONS, EURO.NET indica nella documentazione di fatturazione:

- le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso;

- qualsiasi altra informazione concernente il pagamento (quali pagamenti anticipati, rateale e disattivazioni);
- il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni;
- i casi di indennizzo a richiesta e di indennizzo automatico ed i relativi importi.

Ogni fattura è inviata al Cliente con almeno quindici (15) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del relativo pagamento.

Il pagamento delle fatture può avvenire a mezzo addebito diretto SEPA (S.D.D.), bonifico bancario, addebito su carta di credito o comunque con le modalità esplicitamente riportate nella documentazione presentata al Cliente.

In caso di modifiche delle condizioni economiche dei Servizi e/o delle condizioni di Contratto, EURO.NET informerà il Cliente con un preavviso di almeno trenta (30) giorni rispetto alla data di applicazione.

In caso di errori di fatturazione, e salvo i casi di rimborso automatico per errato addebito ad una pluralità di utenti, le richieste di rimborso e/o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a EURO.NET per iscritto.

Sospensione del Servizio

Ai sensi dell'articolo 5 (Provvedimenti in materia di sospensione del servizio) dell'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS e della lettera e (Mancato pagamento delle fatture), Parte A dell'Allegato n. 4 al Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n. 259 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche), nel caso di mancato pagamento di una fattura da parte del Cliente, - salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile - EURO.NET previa comunicazione scritta inviata al Cliente, con un anticipo di sette (7) giorni lavorativi, mediante e-mail o lettera raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata (PEC), potrà disporre la sospensione del Servizio interessato dal mancato pagamento.

Ai fini del presente paragrafo: (a) non si intenderà come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte del Cliente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, per i quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero un tentativo obbligatorio di conciliazione o di definizione della controversia innanzi all'Autorità o all'Autorità Giudiziaria; (b) il ritardato o mancato pagamento non si intenderà come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi; (c) si potrà considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici (15) giorni dopo la scadenza della fattura in questione e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione e/o consegna della fattura.

In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, nonché decorsi quindici (15) giorni dalla sospensione del Servizio, qualora il Cliente non abbia saldato il proprio debito, EURO.NET potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

EURO.NET potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di operatori terzi.

EURO.NET potrà, altresì, sospendere l'erogazione dei Servizi, dandone comunicazione al Cliente, anche senza preavviso, qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo e/o un uso del Servizio contrario a leggi, a regolamenti e/o alle disposizioni contrattuali.

Diritto di recesso

I Clienti hanno diritto di recedere dal Contratto, senza penali, all'atto della notifica agli stessi di modifiche delle condizioni contrattuali. EURO.NET si impegna ad informare i Clienti con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal Contratto senza penali qualora non accettino le nuove condizioni.

La comunicazione di recesso da parte del Cliente, così come previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, dovrà essere inviata a EURO.NET, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo EURO.NET srls, Piazza del Popolo, 63, 62027 San Severino Marche (MC).

Informazioni e assistenza ai Clienti

EURO.NET, in adempimento agli obblighi informativi di cui alla Delibera 179/03/CSP, comunica ai Clienti con i mezzi più idonei ed in modo completo, tempestivo e trasparente, ogni informazione relativa a:

- modifiche delle condizioni tecniche e/o economiche del Contratto, con almeno trenta (30) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- modifiche della Carta dei Servizi, con almeno trenta (30) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- modifiche normative che possano incidere sulla fornitura dei Servizi;
- ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura dei Servizi;
- norme o specifiche tecniche in base alle quali sono forniti i Servizi e le prestazioni supplementari, su richiesta;
- decisioni che riguardano i Clienti e relative motivazioni, possibilità di reclamo e strumenti di ricorso avverso le stesse; disponibilità e modalità di attivazione e fruizione del blocco selettivo di chiamata; disponibilità di eventuali misure e strumenti atti a tutelare e garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei Servizi;
- esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard qualitativi.

A tal fine EURO.NET mette a disposizione dei Clienti e provvede a rendere facilmente accessibili tali informazioni mediante:

- il servizio telefonico di assistenza raggiungibile al numero 07331776586, attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 20.00;
- messaggi ed inserti informativi o altro materiale inviato direttamente ai recapiti indicati dal Cliente;
- il sito web www.euronetwifi.it
- pubblicità sui social

Tempo di fornitura del collegamento iniziale

Il Servizio sarà attivato entro 10 giorni solari dalla sottoscrizione del relativo Contratto di Attivazione a decorrere dalla presa in consegna dell'Ordine.

Tempo di fornitura del collegamento e/o servizio iniziale

Prodotto	Velocità	Tempo massimo attivazione	Note	Penali	
Tutti i prodotti	Tutte le velocità	10 giorni solari	A partire dalla data di sottoscrizione del relativo Contratto di Attivazione	Ritardo Oltre 24 ore	Penale 1/30 del canone "singolo stadio di linea" per ogni giorno di ritardo

Dal calcolo dei tempi di fornitura sopra indicati, sono escluse le sospensioni dovute a: (i) cause di forza maggiore; (ii) provvedimenti di enti pubblici o privati; (iii) difficile raggiungimento del domicilio dell'Utente poiché situato in una "area speciale" riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, isole con meno di mille abitanti, aree di montagna pressoché disabitate, ecc.) e/o in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie; (iv) cause imputabili all'Utente [e/o a eventuali operatori terzi - non incaricati da EURO.NET della fornitura del Servizio].

In caso di attivazioni pianificate con il Cliente, con tempi concordati, non troveranno applicazione i termini fornitura del collegamento iniziale di cui ai precedenti punti.

Nel caso in cui EURO.NET non osservi i termini di fornitura cui al presente Articolo e di cui agli Obiettivi di qualità dei Servizi di volta in volta adottati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo paragrafo "Indennizzi".

Costi di disattivazione dei Servizi e/o del Contratto

In caso di recesso ovvero qualora il Fornitore avesse già dato esecuzione alla fornitura del Servizio con l'accordo del Cliente, il Fornitore avrà diritto al rimborso dei costi di disattivazione dei Servizi in base alla tipologia del Servizio secondo i seguenti parametri:

Tabella Costi di Disattivazione

Tipologia Servizio	Velocità	Costo disattivazione
Wireless	Tutte le velocità	€. 135,00
Fibra FTTH	Tutte le velocità	€. 90,00

Irregolare funzionamento del Servizio

EURO.NET si impegna ad eliminare la causa di eventuali disservizi entro i termini previsti al successivo paragrafo (Livelli e tempi di risoluzione dei guasti o disservizi), ferma restando la possibilità, per alcune tipologie di Servizi, di attivare meccanismi di intervento diversi con tempi di risoluzione più rapidi.

Qualsiasi irregolarità funzionale dei Servizi potrà essere segnalata dai Clienti contattando il servizio telefonico di assistenza al numero 07331776586, oppure via mail all'indirizzo: support@euronetwifi.it

Il servizio di assistenza è attivo 24h su 24h, con servizio di operatore dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 20:00.

Nelle altre fasce orarie saranno attivi servizi di gestione Mail e/o di reperibilità telefonica.

Gli addetti al servizio di assistenza tecnica assegneranno ad ogni prima segnalazione di guasto o disservizio effettuata dai Clienti un numero identificativo di ticket.

Livelli e tempi di risoluzione dei guasti o disservizi

Al ricevimento della segnalazione di un guasto o disservizio sarà effettuata un'analisi del livello di gravità, assegnando un grado di riferimento, come di seguito indicato:

- **Grado 1: totale indisponibilità del Servizio.**

Necessita di un intervento urgente con i seguenti parametri di riferimento:

Indicatore: Tempo di riparazione dei malfunzionamenti per circuiti in stato non funzionante

Tipologia	Velocità	Tempo massimo di ripristino	Note	Ritardo	Penali
Tutti	Tutte le velocità	12 ore lavorative (segnalazioni pervenute in orario 09:00-13:00 dal Lunedì al Venerdì escluso festivi) ovvero 24 ore lavorative	A partire dalla data di apertura della segnalazione telefonica nel sistema di ticket	Oltre 8/12 ore	1/30 del canone "singolo stadio di linea" per ogni giorno di ritardo

- **Grado 2: Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori a ai livelli garantiti.**

Necessita di un intervento ordinario con i seguenti parametri di riferimento:

Indicatore: Tempo di riparazione dei malfunzionamenti per circuiti in stato non funzionante

Tipologia	Velocità	Tempo massimo di ripristino	Note	Ritardo	Penali
Tutti	Tutte le velocità	15 giorni solari	A partire dalla data di apertura della segnalazione telefonica nel sistema di ticket	Oltre 8/12 ore	1/30 del canone "singolo stadio di linea" per ogni giorno di ritardo

- **Grado 3: Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori a ai livelli garantiti.**

Necessita di un intervento ordinario con i seguenti parametri di riferimento:

Indicatore: Tempo di riparazione dei malfunzionamenti per circuiti in stato non funzionante

Tipologia	Velocità	Tempo massimo di ripristino	Note	Ritardo	Penali
Tutti	Tutte le velocità	15 giorni solari	a partire dalla data di apertura della segnalazione telefonica nel sistema di ticket	Non previste	Non previste

In caso di interventi pianificati con il Cliente, con tempi concordati, non troveranno applicazione i termini di risoluzione dei guasti o disservizi di cui ai precedenti punti.

Dal calcolo dei tempi di riparazione sopra indicati, sono escluse le sospensioni dovute a: (i) cause di forza maggiore; (ii) provvedimenti di enti pubblici o privati; (iii) difficile raggiungimento del domicilio dell'Utente poiché situato in una "area speciale".

Nel caso in cui EURO.NET non osservi i termini di risoluzione dei guasti o disservizi di cui al presente Articolo e di cui agli Obiettivi di qualità dei Servizi di volta in volta adottati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo paragrafo "Indennizzi".

In caso di segnalazione di guasti o disservizi non riscontrati e/o non addebitabili a EURO.NET poiché, a titolo esemplificativo e non esaustivo, dipendenti da configurazioni errate dell'Utente o dall'utilizzo di prodotti tecnicamente non compatibili, è previsto l'addebito, nella prima fattura utile, di quanto autorizzato dall'Autorità e sostenuto da EURO.NET per l'intervento eseguito "a vuoto"

Segnalazioni e ulteriori reclami dei Clienti

In conformità alla Delibera 179/03/CSP, EURO.NET garantisce ai Clienti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni per telefono, per iscritto, a mezzo fax o via e-mail, relativi a malfunzionamenti o inefficienze dei Servizi (come previsto anche al precedente paragrafo "Irregolare funzionamento del Servizio"), inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti, ai seguenti recapiti:

EURO.NET SRLS – Piazza del Popolo, 63 – 62027 SAN SEVERINO MARCHE (MC)

Tel. 07331776586 Fax: 0733637551 e-mail: info@euronetwifi.it PEC: euro.net@pec.it

L'esito di ciascun reclamo è comunicato ai Clienti. In caso di accoglimento, EURO.NET si impegna a comunicare al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le

irregolarità riscontrate e per l'eventuale ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto del reclamo, EURO.NET informa il Cliente per iscritto, indicando gli accertamenti compiuti e motivando adeguatamente l'esito del Reclamo.

EURO.NET garantisce la definizione di ciascun reclamo entro un termine non superiore a quarantacinque (30) giorni dal ricevimento del medesimo.

Qualora, all'esito di un reclamo, sia dovuto un rimborso a favore del Cliente, tale rimborso sarà liquidato da EURO.NET mediante emissione di nota di credito e stornando il relativo ammontare dagli importi a debito indicati nella prima fattura utile. In caso di servizi prepagati, EURO.NET informerà il Cliente della possibilità di richiedere l'accredito del rimborso. Il rimborso verrà detratto dalla fattura prossima in emissione.

Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da EURO.NET per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire il tentativo di conciliazione di cui al paragrafo seguente (Risoluzione delle controversie).

Risoluzione delle controversie

In conformità al Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti adottato dall'Autorità, di cui all'Allegato A della Delibera 173/07/CONS, le controversie tra EURO.NET e i Clienti di cui all'articolo 2 (Ambito di applicazione), comma 1, della citata Delibera, sono rimesse alla competenza dell'Autorità ed il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com) competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero dinanzi ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Il Cliente che intenda promuovere una procedura conciliativa potrà avvalersi dei formulari predisposti dall'Autorità e reperibili sul sito istituzionale www.agcom.it, alla voce "Modulistica per gli Utenti" della sezione "Documentazione".

Per la determinazione del Co.re.com territorialmente competente si ha riguardo al luogo in cui è ubicata la postazione fissa ad uso del Cliente ovvero, negli altri casi, al domicilio indicato dal Cliente al momento della conclusione del Contratto o, in mancanza, alla sua residenza o sede legale.

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta (30) giorni decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza; decorso tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura conciliativa non si sia conclusa.

Indennizzi

In conformità alla normativa nazionale e comunitaria in materia di informazione degli utenti e in ottemperanza alla delibera 73/11/CONS, EURO.NET si impegna a corrispondere, su richiesta del Cliente ed esclusivamente per fatto ad essa imputabile, gli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione e di risoluzione di guasti o disservizi.

Per gli inadempimenti contrattuali e il mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione e di risoluzione di guasti o disservizi esclusivamente imputabili a EURO.NET, nonché nei casi di interruzione dei servizi dovuti a dolo o colpa grave accertati giudizialmente ovvero dall'Autorità, EURO.NET riconoscerà, su richiesta dei Clienti, indennizzi nella misura corrispondente alla frazione giornaliera del canone mensile, per ciascun giorno di interruzione e/o di disservizio, ad eccezione del caso in cui tali interruzioni e/o disservizi siano imputabili ad interruzioni e/o disservizi della rete di operatori terzi, secondo le tabelle indicate nei singoli servizi.

L'importo calcolato viene liquidato da EURO.NET in favore dei Clienti mediante emissione di nota di credito e stornando dal canone del mese successivo, nella prima fatturazione utile, la quota corrispondente all'indennizzo stesso. In caso di servizi prepagati, EURO.NET informerà il Cliente della possibilità di richiedere l'accredito dell'indennizzo.

Il calcolo delle penali viene effettuato su base annuale. L'Utente finale ha facoltà di chiedere a EURO.NET, entro 6 (sei) mesi dalla chiusura di ciascun anno solare di riferimento, la corresponsione di indennizzi per il mancato rispetto dei termini previsti dagli indicatori di qualità. EURO.NET, previa verifica di congruenza dei dati ricevuti, provvederà al riconoscimento degli indennizzi. Nei casi in cui per il calcolo degli indennizzi si faccia riferimento al canone giornaliero, quest'ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30 (trenta).

Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a EURO.NET, rimossi oltre i tempi definiti dall' indicatore di qualità personalizzato, l'Utente potrà richiedere il riconoscimento di un indennizzo così determinato: per ogni ora (solare o lavorativa) di ritardato ripristino su singola linea assistita, un importo pari al 30% del canone giornaliero complessivo (canone di accesso + canone per l'indicatore di qualità personalizzato) relativo alla linea assistita.

L'indennizzo complessivamente corrisposto non potrà in alcun caso superare il valore dell'80% dei canoni annui totali corrisposti dall'Utente per il Servizio relativo all'indicatore di qualità personalizzato. L'indennizzo viene calcolato sui collegamenti attivi un intero anno solare in costanza di tipologia di indicatore di qualità.

ALLEGATO "A" CARTA DEI SERVIZI

OBIETTIVI ANNUALI PER GLI INDICATORI DI QUALITÀ PER IL SERVIZIO A BANDA LARGA 2020

Indicatore	MISURA / OBIETTIVO	
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura	20 giorni
<i>Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto/firmato l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile</i>	Percentile 99% del tempo di fornitura	30 giorni
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	90 %
<i>Vale a dire il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</i>	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su rete EURO.NET	10 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	24 ore
<i>Il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione</i>	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%
Tempi di risposta del servizio tramite operatore	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	24 90 sec.
<i>L'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.</i>	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	50%
Fatture contestate	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	
<i>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.</i>	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	3%
Accuratezza delle fatturazioni	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1%
<i>La 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.</i>		

Velocità di trasmissione dei dati

La velocità di trasmissione di dati trasmessi tra un sito web remoto in cui è posizionato un client e un server.

Velocità massima di Download per offerta commerciale BASE)
Velocità minima di Download (per l'offerta commerciale BASE)
Velocità media di Download (per l'offerta commerciale BASE)
Velocità massima di Upload (per l'offerta commerciale BASE)
Velocità minima di Upload (per l'offerta commerciale BASE)
Velocità media di Upload (per l'offerta commerciale BASE)

8 Mbps
3.7 Mbps
5,6 Mbps
1 Mbps
300 Kbps
700 Kbps

Tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati

La percentuale di trasmissioni non andate a buon fine in upload e in download

Probabilità di perdita di pacchetti (per tutte le offerte)

0,5%

ALLEGATO "B" CARTA DEI SERVIZI

OBIETTIVI ANNUALI PER GLI INDICATORI DI ASSISTENZA TECNICA "CUSTOMER-CARE" PER L'ANNO 2020

Ai sensi di quanto disposto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 254/04/CSP e successive modifiche, si indicano gli Obiettivi di Qualità che EURO.NET si è prefissata per l'anno 2020 per i seguenti indicatori applicabili al servizio di assistenza tecnica "Customer-Care".

Indicatore

Tempo di attesa per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo/problema
Tempo medio delle chiamate ai servizi di assistenza

Misura

Tempo medio di risposta dell'operatore per le chiamate che intendono presentare un reclamo/problema.
Tempo medio delle chiamate di presentazione di un reclamo/problema ed eventuale risoluzione di esso da parte dell'operatore

Obiettivo

Inferiore a:
20s -> 70 %
40s -> 30%
Inferiore a:
5 min -> 60 %
10 min -> 30%
Superiore a:
10 min -> 10%
85%

Percentuale di reclami risolti senza ulteriori chiamate

Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza

Validità della presente Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è pubblicata da EURO.NET SRLS all'indirizzo www.euronetwifi.it nella sezione SERVIZI/CARTA DEI SERVIZI.

Gli standard di qualità riportati nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hiperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.