

Carta dei servizi A2A Smart City

La Carta dei servizi è uno strumento di trasparenza e tutela del Consumatore che A2A Smart City mette a disposizione della propria Clientela. La Carta dei servizi, infatti, ha il fine di informare i Clienti sui loro diritti e sugli impegni di qualità assunti da A2A Smart City in relazione all'attività di fornitura dei servizi.

Lo strumento della Carta dei servizi, è stato introdotto dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e trova la sua ulteriore disciplina nelle seguenti fonti normative, alcune di carattere generale, altre specifiche del settore delle comunicazioni elettroniche. Queste le principali fonti:

1. legge 11 luglio 1995, n. 273
2. legge, 14 novembre 1995, n. 481, 31 luglio 1997, n. 249,
3. decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante il Codice in materia di protezione dei dati personali;
4. decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 recante il Codice delle comunicazioni elettroniche;
0. **delibera dell'Autorità' per le Garanzie nelle Comunicazioni del 24 luglio 2003, n. 179** (Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni),;
5. delibera n. 25/4/04/CSP del 10 novembre 2004 ("Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia fissa")
6. la delibera n. 131/06/CSP ("Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa")
7. la **delibera 244/08/CSP e s.m.i.**, recante "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"

A2A Smart City S.p.A.

Via Lamarmora, 230 - 25124 Brescia
Tel. +39 030 3554929 - **Fax** +39 030 3554522
E-mail info@a2asmartcity.it
PEC a2asmartcity@pec.a2asmartcity.it
Web www.a2a.eu • www.a2asmartcity.it

Capitale Sociale euro 3.448.276,00 i.v.
codice fiscale, partita IVA e numero di iscrizione nel Registro Imprese di Brescia 02159020177 • R.E.A. di Brescia n. 318733
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di A2A S.p.A.

8. la delibera n. 79/09/CSP (“Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche”).

Nel rispetto di tali norme e col fine di prevedere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità e di semplificare e rendere sempre piu’ trasparente il rapporto con i Clienti, A2A Smart City ha, dunque, predisposto la presente Carta dei servizi. La Carta si affianca alle Condizioni Generali di Contratto ed all’offerta tecnica, che disciplinano, nell’ambito dei diversi servizi offerti da A2A Smart City, i rapporti contrattuali in essere con la propria Clientela.

La Carta dei servizi risponde all’esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli Operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al Pubblico e i Clienti.

La Carta dei servizi di A2A Smart City è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da A2A Smart City nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che A2A Smart City assume nei loro confronti.

LA SOCIETA’

Selene ora A2A Smart City nasce a Brescia nell’aprile 2016 con l’obiettivo di fornire servizi di Telecomunicazioni ed Internet ad imprese, studi professionali, pubbliche amministrazioni ed utenti privati. Oggi la società dispone di una struttura di rete proprietaria in grado di portare servizi di Telecomunicazioni su tutto il territorio nazionale caratterizzandosi per l’assistenza, sempre professionale e tempestiva: A2A Smart City crede nella centralità del cliente, e nella professionalità delle

proprie risorse umane, crediamo nel rispetto delle regole, nelle idee e nella forza di gruppo. A2A Smart City si pone l'obiettivo di migliorare costantemente e tenacemente la qualità del lavoro e la professionalità sulla base di principi di correttezza e trasparenza

Selene ora A2A Smart City ha avviato sin dal 2005 la certificazione progressiva dei propri servizi di connettività, data center e call center alla ricerca del costante miglioramento dei propri servizi finalizzato ad accrescere il livello di soddisfazione dei propri clienti.

A2A Smart City, in possesso delle autorizzazioni generali necessarie all'erogazione di tali prestazioni, fornisce un accesso diretto e fisico ai clienti, proponendosi come unico fornitore per tutte le esigenze di telecomunicazioni.

LA CARTA DEI SERVIZI A2A SMART CITY

La Carta è suddivisa in **tre sezioni**

- **la prima definisce i PRINCIPI**, cioè i criteri fondamentali cui A2A Smart City si ispira nell'offerta dei propri servizi
- **la seconda definisce gli STANDARD**, cioè il livello qualitativo dei servizi
- **la terza, infine, indica in che modo i Clienti possono ottenere la TUTELA** dei loro diritti, cioè in che modo possono reclamare qualora i servizi offerti non rispettino i PRINCIPI e gli STANDARD definiti

La Carta dei servizi è disponibile **sul sito web www.a2asmartcity.it** nella **home page**

- Essa può essere, inoltre, **inviata gratuitamente ai Clienti** che ne facciano richiesta telefonando al numero verde 800 585 100 .

Per ogni informazione relativa alla disciplina contrattuale, riguardante aspetti diversi da quelli trattati nella Carta dei servizi, si fa rinvio alle Condizioni Generali

di Contratto disponibili sul sito www.a2asmartcity.it nella **home page** ed alla specifica offerta tecnica.

Di seguito si fornisce il glossario dei termini in ordine alfabetico e la spiegazione.

ADSL: Asymmetric Digital Subscriber Line, tecnologia utilizzata per fornire ai clienti il servizio di accesso ad internet da postazione fissa.

CODICE DI MIGRAZIONE: Codice identificativo dell'operatore di telefonia ed internet fisso da utilizzare per la richiesta di migrazione verso un altro operatore fisso.

CODICE NP (number portability) o di trasferimento: Codice identificativo dell'operatore di telefonia fissa da utilizzare per la portabilità del solo numero fisso.

GSM: (Global System for Mobile Communication) standard europeo di trasmissione in tecnica numerica che permette di fornire il servizio di telefonia mobile cellulare.

UMTS: (Universal Mobile Telecommunications System) standard europeo, parte della famiglia IMT-2000, che permette di fornire servizi di comunicazioni mobili di terza generazione.

PdF: (Punto di Fornitura) elemento di rete che raccoglie tutti i dati identificativi del Cliente.

IVA: (Imposta Valore Aggiunto) imposta, pari al 21% della somma complessiva da pagare, disciplinata dal Decreto del Presidente della Repubblica n. 633 del 1972 e successivi emendamenti.

NP: (Number Portability) servizio di portabilità del solo numero fisso in caso di passaggio ad un altro operatore

Parte Prima: i principi

Eguaglianza

A2A Smart City fornisce il servizio di telecomunicazioni rispettando il principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti. Come conseguenza, A2A Smart City, non pratica alcuna distinzione tra i suoi Clienti per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Imparzialità

A2A Smart City fornisce il servizio di telecomunicazioni in modo obiettivo, giusto ed imparziale, senza dunque praticare discriminazioni ingiustificate fra i Clienti ed interpretando le condizioni generali di contratto in funzione di tale principio.

Continuità

A2A Smart City assicura il servizio di telecomunicazioni per ventiquattro ore al giorno in tutti i giorni dell'anno, tranne i casi di interruzione o di funzionamento irregolare. In tali casi, A2A Smart City si impegna a garantire ai Clienti il minor disagio e a informarli in anticipo, quando tecnicamente possibile, dell'inizio e della fine della situazione di interruzione o di funzionamento irregolare.

Partecipazione

Ogni Cliente può richiedere a A2A Smart City, in qualsiasi momento, informazioni che lo riguardano, avanzare proposte o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e segnalare eventuali disservizi o reclami contattando il nostro servizio clienti al numero verde

800 585 100, la chiamata è gratuita. A2A Smart City si impegna ad analizzare con attenzione ogni informazione fornita dal Cliente, al fine di migliorare i rapporti reciproci. Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre

memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette informazioni possono essere formulate anche agli indirizzi e/o numeri di fax riportati nel sito Internet di A2A Smart City.

Cortesìa, Correttezza e Trasparenza

A2A Smart City si ispira alla correttezza ed alla trasparenza nel rapporto con i propri Clienti per garantire la massima disponibilità di informazioni sui servizi erogati in un contesto di cortesia e cordialità. A2A Smart City rispetta il diritto di scelta dei propri Clienti affiancandoli e svolgendo un'attività di consulenza che consenta di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti. In tal senso A2A Smart City si impegna alla massima trasparenza nella condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi. Per garantire inoltre la massima trasparenza il sito istituzionale www.a2asmartcity.it aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

Efficienza, Efficacia, Flessibilità

A2A Smart City persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che l'efficienza e l'efficacia rappresentano un parametro fondamentale nella scelta di A2A Smart City da parte dei propri Clienti.

Tutela dell'ordine pubblico, della sicurezza sociale e dei minori

A2A Smart City contribuisce a garantire il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti A2A Smart City devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che

incoraggino il compimento di reati e, in particolare, incitino all'uso della violenza e ad ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite. A2A Smart City pone grande impegno anche nella tutela dei minori e nel rispetto della loro sensibilità. In particolare è attenta alla diffusione in Internet di contenuti potenzialmente offensivi, come di comunicazioni e informazioni che possano aggirare i minori sfruttando la loro ingenuità. A2A Smart City è "Aderente al Codice di autoregolamentazione Internet e Minori".

Libertà fondamentali e protezione della vita privata

A2A Smart City contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale

A2A Smart City si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

Parte seconda: gli Standard

A2A Smart City è sempre attenta alle esigenze della propria Clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo A2A Smart City analizza regolarmente le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti, i contenuti dei reclami, le risposte spontanee e quelle provenienti da indagini ad hoc periodicamente promosse. Sulla base dei risultati emersi A2A Smart City si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati ed a

ottimizzare i processi che regolano la fornitura degli stessi.

Il personale A2A Smart City è munito di tesserino di riconoscimento all'interno di tutti gli ambienti aziendali ed è tenuto ad esibire la propria identità in particolare quando prende contatto con il Cliente per motivi lavorativi. Il rapporto del personale A2A Smart City con i Clienti viene mantenuto con competenza e cortesia. A2A Smart City offre servizi di comunicazione IP e soluzioni a Internet a larga banda a migliaia di clienti business e residenziali distribuiti su gran parte del territorio nazionale, proponendo offerte mirate a piccole, medie e grandi aziende, professionisti ed utenti

residenziali. A2A Smart City

fornisce connessioni Internet Dial-up, a Banda Larga (cablate o senza fili), connessioni telefoniche e servizi accessori di telefonia, servizi di Hosting (domini Internet, mail, web, ftp e server Virtuali), Housing e Colocation. Grazie all'unione delle esperienze sulle reti a larga banda e sui sistemi IT, A2A Smart City è in grado di progettare e fornire soluzioni di comunicazione integrate alle aziende che basano su questo il successo del loro business.

A2A Smart City svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni rese ai propri Clienti.

Le analisi degli standard di qualità vengono svolte nel rispetto delle norme tecniche internazionali di riferimento.

I principali standard di qualità monitorati da A2A Smart City sono:

- **Tempi di risposta alle chiamate da parte dell'operatore del servizio di assistenza Clienti**
- **Accuratezza della fatturazione**

- **Tempi di attivazione dei servizi**
- **Tempi di risoluzione dei guasti tecnici**

Tempi di risposta alle chiamate da parte dell'operatore del servizio di assistenza Clienti:

- intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano;
- tempo di risposta dell'operatore dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore risponde all'utente per fornire il servizio richiesto;

Misure: a) media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore" ossia media, effettuata sulle rilevazioni del semestre, dei tempi minimi che intercorrono tra l'istante di accesso all'IVR e quello in cui l'utente è informato del codice dell'opzione "operatore" (la cui scelta consente cioè di parlare direttamente con un operatore umano) ed è consentita la sua selezione. La misurazione è effettuata includendo anche la somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR.

b.1) tempo medio di risposta alle chiamate entranti

b.2) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 30 secondi

Unità di misura: a) secondi b.1) secondi

b.2) valore percentuale

obiettivi A2A Smart City: a) valore medio 120 secondi b.1) tempo medio di risposta: 45 secondi

b.2) percentuale delle chiamate il cui tempo di risposta e' inferiore a 30 secondi: 60%

Accuratezza della fatturazione:

la percentuale di fatture per servizi a canone cui l'utente ha reclamato (in forma scritta) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;

Misure: a) rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Unità di misura: valore percentuale obiettivi A2A Smart City: a) fatture emesse per servizi a canone non oltre lo 1.5% del totale fatture emesse

Tempi di attivazione dei servizi

A2A Smart City pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da A2A Smart City al Cliente nell'offerta e/o nelle condizioni generali di contratto e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, A2A Smart City si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

Tempo massimo per l'attivazione del servizio e per il trasloco dell'utenza

il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio o il trasloco dell'utenza è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Obiettivo A2A Smart City:

- Servizio diretto fornito all'utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio: 20 giorni solari
- Servizio diretto fornito utilizzando strutture di altro operatore di accesso: 60 giorni solari
- Servizio di accesso ad internet a banda larga indipendentemente dalla tecnologia utilizzata: 60 giorni solari

Tempo risoluzione dei guasti tecnici

Premesso che A2A Smart City mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, A2A Smart City si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla individuazione e risoluzione del guasto

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti entro il tempo massimo contrattualmente previsto

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

Obiettivo A2A Smart City:

- **Servizi diretti (forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso)** A2A Smart City si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività.

Servizi indiretti in modalità CPS: 12 giorni solari

Strumenti a disposizione dei Clienti per l'esercizio dei propri

diritti Tutela del Cliente

A2A Smart City si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti. Tale impegno si riflette nella realizzazione di procedure di conciliazione specifiche che coinvolgano gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

A2A Smart City garantisce al Cliente il diritto di recedere dal contratto secondo le modalità esplicitate all'interno delle Condizioni generali di fornitura o nell'offerta specifica sottoscritta dal Cliente.

Gestione Reclami

I Clienti di A2A Smart City potranno presentare segnalazioni di reclamo per insoddisfazione sui servizi offerti e per l'inadempienza alle disposizioni della Carta dei servizi al servizio di assistenza clienti di A2A Smart City. Tali reclami potranno essere inoltrati via e-mail, telefono, fax in base alle preferenze del Cliente stesso ed alle

modalità previste dal contatto. A2A Smart City si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo effettuando la relativa notifica al

Cliente. A2A Smart City si impegna a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 20 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, A2A Smart City informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. Nel caso in cui A2A Smart City non arrivi ad una soluzione positiva per il Cliente, è possibile arrivare ad una soluzione delle controversie promuovendo un tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 182/02/CONS.

Sicurezza

A2A Smart City si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare A2A Smart City garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spamming. La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei Data Center di A2A Smart City avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, tutti realizzati con tecnologie all'avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze degli specialisti A2A Smart City che assicurano standard elevati di affidabilità, attraverso un elevato livello di formazione, l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, il costante aggiornamento tecnologico ed una rapida introduzione delle innovazioni.

Aggiornamento

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di Legge che

dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.