

Carta dei Servizi per l'anno 2018



CARTA SERVIZI FASTNET - S.P.A.

La Carta dei Servizi di FASTNET – S.P.A. (di seguito indicata come Fastnet), indirizzata a tutta la clientela, è stata redatta con riferimento alla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed alle delibera della "Autorità per le garanzie nelle comunicazioni" (AGCOM) in materia di qualità e carte dei Servizi di TLC n. 179/03/CSP e di quanto disposto dalla delibera AGCOM n. 131/06/CSP come integrata dalla successiva delibera n. 244/08/CSP e s.m.i. .

Attraverso di essa Fastnet presenta i principi adottati nella fornitura per ottenere il continuo miglioramento dei propri standard di qualità al fine di migliorare e semplificare il proprio rapporto con il Cliente, lavorando costantemente per migliorare la qualità rispetto alle aspettative ed esigenze della clientela.

La presente carta è pubblicata nel sito www.fastnet.it all'indirizzo

<http://www.fastnet.it/chi-siamo/carta-dei-servizi/>

Il servizio clienti Fastnet è raggiungibile ai seguenti recapiti telefonici

Contatti Commerciali: 800 327863

Assistenza tecnica: 899 323210

Amministrazione e Contabilità: 071 291311

Opinioni, suggerimenti e reclami sul servizio offerto oltre che al servizio clienti possono essere inoltrati all'indirizzo di posta elettronica amministrazione@fastnet.it o via fax al numero 071 2900430

Carta dei Servizi per l'anno 2018



La società

La Fastnet, fornitrice di servizi Internet dal 1995 ha investito capitali e risorse per creare una propria infrastruttura tecnologica ed opera in qualità di operatore TLC secondo la normativa vigente in materia.

La società ha un capitale sociale interamente versato di 1.018.584,00 Euro ed è partecipata da due importanti holding di rilievo internazionale.

La società, che ha sede legale in **Ancona**, è certificata **ISO 9001:2008** e **ISO 27001:2014** nel settore "EA33: Tecnologia dell'informazione", ha adottato un modello di organizzazione e di gestione ex D.lgs. n. 231/2001 <http://www.fastnet.it/chi-siamo/modello-organizzativo-231>, adeguando e integrando così il proprio sistema organizzazione alle prescrizioni di tale normativa e si è dotata di un proprio "Codice Etico" reperibile nel sito istituzionale al seguente indirizzo <http://www.fastnet.it/codice-etico.pdf> a garanzia di chiunque abbia relazioni con Fastnet.

In controtendenza con il trend del settore delle Telecomunicazioni, Fastnet chiude da oltre 5 anni i propri bilanci in attivo pur continuando ad investire oltre il 10% dei propri ricavi per lo sviluppo delle proprie infrastrutture ed ha intenzione di proseguire con questo trend per mantenere l'obiettivo di fornire servizi sempre allo stato dell'arte.

Principi Generali

Uguaglianza ed imparzialità

Fastnet fornisce i propri servizi al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti senza alcuna discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e di opinioni politiche ed adottando criteri di imparzialità e obiettività.

In tal senso vanno interpretate le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi.

Tutela delle libertà fondamentali della sicurezza e protezione della vita privata.

Fastnet si impegna ad operare nel rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza

Pag. 2/12

Carta dei Servizi per l'anno 2018



e chiede ai propri clienti un comportamento nell'uso della rete che sia altrettanto rispettoso degli stessi.

Medesimo orientamento viene assunto dalla Fastnet nella tutela della libertà individuale e della privacy della propria clientela nel massimo rispetto della normativa del DL 196/2003 e del Regolamento UE 679/2016.

Soddisfazione del cliente

Nell'erogazione dei servizi Fastnet ha come riferimento primario la soddisfazione del bisogno del cliente nell'ambito delle connessioni e dei servizi.

Continuità

Fastnet si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.

Nei casi di irregolare funzionamento o disservizio FASTnet si impegna a porre in essere i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per i Clienti, eventualmente informando in anticipo i propri Clienti degli interventi manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi, tramite comunicazioni pubblicate nell'*Area Clienti* o contattando direttamente il Cliente qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo.

Per superare questi inconvenienti, Fastnet si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio, al fine di rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle esigenze del cliente, ma si trova pur sempre ad operare in un "sistema" misto e plurale che non consente sempre l'individuazione immediata della criticità e le relative soluzioni.

Partecipazione

Il Cliente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami presso i recapiti specificati all'inizio di questa carta.

Oltre a ciò Fastnet ha come obiettivo la misurazione costante della soddisfazione del cliente attraverso analisi di "customer care" nelle quali valutare il grado di soddisfazione nell'uso dei servizi erogati.

Carta dei Servizi per l'anno 2018



Cortesía e Trasparenza

Cortesía e trasparenza sono i principi cui si ispira Fastnet nella gestione dei rapporti con i propri Clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda.

Efficienza ed Efficacia

Fastnet fornisce i propri servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più adeguate con il raggiungimento di tali obiettivi.

A tal fine verranno pubblicati periodicamente i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei propri servizi, così come specificato nei punti seguenti della presente CdS ed aggiornati periodicamente.

Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi

Fastnet, si impegna ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

Carta dei Servizi per l'anno 2018



Servizi Internet Offerti

La Fastnet offre ai propri clienti servizi di connessione alla rete Internet sia flat che a consumo in diverse modalità:

- ADSL e VDSL attraverso mercato wholesale
- HDSL, SHDSL e IMA attraverso mercato wholesale
- Fibra Ottica attraverso mercato wholesale
- Wireless, Hiperlan e Wi-Fi su propria infrastruttura

Inoltre Fastnet offre ai propri clienti il servizio di ospitalità nel proprio Data Center, denominato "Service Farm", sia in modalità hosting che housing, in colocation e su propria IaaS Cloud.

In quanto operatore di TLC Fastnet offre ai propri clienti solo servizi e connessioni che produce e non rivende quindi di servizi di terzi.

Modalità Contrattuale: completezza di offerta, pagamento, fatturazione diritto di recesso.

Ogni contratto offerta di Fastnet contiene informazioni precise relative alle condizioni economiche tecniche e giuridiche nella prestazione dei suddetti servizi.

Fastnet si impegna inoltre ad informare i clienti nel caso di eventuale modifica sostanziale delle condizioni generali di contratto e ad esaudire tempestivamente ogni richiesta riguardante gli aspetti commerciali e tecnici del servizio acquisito dal cliente.

La fatturazione del servizio avverrà da parte di Fastnet secondo il principio della durata minima contrattuale con riferimento alla data di inizio effettiva erogazione dello stesso.

La Fatturazione sarà anticipata per la durata minima contrattuale o con cadenza periodica.

Le modalità di pagamento possono essere con rimessa diretta, R.I.D, versamento con bonifico, versamento su conto conto corrente postale, Ricevuta Bancaria. Eventuale forme di pagamento elettronico saranno rese disponibili attraverso modalità "on line".

Quando non diversamente concordato e comunque dopo che sia decorsa la durata minima contrattuale, la Fastnet offre ai propri clienti la possibilità di recedere dal contratto in ogni momento con avviso comunicato in forma scritta. Il recesso sarà effettivo 30 (trenta) giorni dopo

Carta dei Servizi per l'anno 2018



l'avvenuta comunicazione.

Il Cliente ha inoltre il diritto di recedere qualora Fastnet non rispettasse i parametri di qualità indicati al successivo capitolo "Parametri di Qualità" presentando un reclamo circostanziato. Qualora il Cliente non riscontri il ripristino dei livelli di qualità entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo, ha la facoltà di recedere senza penali con avviso comunicato in forma scritta per la sola parte del contratto relativa al servizio che non rispetta i livelli di qualità oggetto del reclamo.

Tempo di attivazione dei Servizi di Telecomunicazioni

Fastnet si impegna ad attivare il servizio entro 40 giorni solari dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 5 giorni lavorativi dall'accettazione da parte di Fastnet della "Offerta non Vincolante" sottoscritta dal cliente, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Fastnet stessa.

Pertanto, quando non diversamente indicato nella "Offerta non Vincolante", il tempo massimo per l'attivazione del servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà inferiore a 50 giorni solari.

Qualora si constati l'impossibilità di procedere all'attivazione o si verifichi un ritardo nell'attivazione del Servizio imputabile a cause del Cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Fastnet si impegna a rendere noti al Cliente, anche in via telematica, i motivi del ritardo e, laddove possibile, i nuovi tempi di attivazione.

Nel caso di oggettivo impedimento tecnico non imputabile a Fastnet che non renda possibile l'attivazione il contratto si intende automaticamente risolto.

Tempi di risoluzione dei guasti tecnici dei Servizi di Telecomunicazioni

In presenza di condizioni di disservizio o irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni, Fastnet si impegna ad intervenire, in prima istanza con modalità in remoto ed in caso di non risoluzione del guasto tramite personale tecnico entro le 8 ore lavorative, successive

Pag. 6/12

Carta dei Servizi per l'anno 2018



alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque Fastnet ripristinerà il servizio con la massima celerità possibile.

Nei casi di manutenzione programmata, che determinino l'interruzione del Servizio, il Cliente sarà avvisato con almeno 48 ore di anticipo attraverso comunicazioni pubblicate nell' *Area Clienti* del sito www.fastnet.it e con messaggio di posta elettronica o SMS.

Servizio assistenza clienti

FASTnet offre un servizio d'assistenza operativo dalle 09:00 alle 19:00 dei giorni feriali, escluse le festività nazionali e della città di Ancona.

I punti di accesso sono:

- Servizio di "trouble ticketing" raggiungibile via Email: supporto@help.fastnet.it
- fax 071 2900430
- Telefono: 899 323210

Eventuali variazioni sono pubblicate sul sito www.fastnet.it.

In opzione, FASTnet offre un servizio di assistenza operativo 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, accessibile tramite invio di un SMS su numero mobile comunicato in fase di sottoscrizione del servizio con tempo di presa incarico inferiore a 30 minuti.

Carta dei Servizi per l'anno 2018



Parametri di Qualità

Fastnet svolge continuamente una verifica degli standard di qualità di erogazione del servizio con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle proprie prestazioni;

Fastnet si impegna a pubblicare periodicamente gli indicatori dei servizi forniti.

I principali indicatori monitorati da Fastnet sono di seguito elencati e riportati, con i rispettivi indici, in allegato alla presente carta dei servizi (Allegato 1).

Fastnet ha individuato i seguenti standard di qualità relativi ai Servizi di Comunicazione Elettronica:

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

1- Continuità del servizio

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi.

2- Tasso di efficacia della rete

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

- a. Latenza (ritardi di trasmissione dati in una singola direzione) inferiore ai 50 ms nel 99% dei casi campionati fino alle porte di transito e/o peering. (*Questo parametro indica qual'è il tempo massimo di attraversamento della rete Fastnet fino ai punti di scambio esterni con l'Internet*);
- b. Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - (packet loss) inferiore al 2% fino alle porte di transito e/o peering. (*Questo parametro indica la percentuale massima di pacchetti*

Pag. 8/12

Carta dei Servizi per l'anno 2018



dati che potrebbero non venir consegnati ai punti di scambio esterni con l'Internet).

Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di Fastnet.

3- Tempo di attivazione servizi

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo ADSL, VDSL, HSDL, SHDSL, IMA, Hiperlan, Wi-Fi e Fibra Ottica.

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 valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è un tempo medio entro i **20 giorni** per servizi **ADSL e VDSL** su linee telefoniche già attive, entro i **35 giorni** per servizi **ADSL e VDSL (naked), HSDL, SHDSL e IMA** in assenza di linee telefoniche preesistenti, entro i **15 giorni** per servizi **Hiperlan** ed entro i **90 giorni** per i servizi **Fibra Ottica**.

4- Tasso di malfunzionamento

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo ADSL, VDSL, HSDL, SHDSL, IMA, Hiperlan, Wi-Fi e Fibra Ottica.

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%**.

5-Tempi di riparazione dei malfunzionamenti

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo ADSL, VDSL, HSDL, SHDSL, IMA, Hiperlan Wi-Fi e Fibra Ottica.

L'obiettivo perseguito per i tempi medi 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 inferiore a **36 ore**.

Carta dei Servizi per l'anno 2018



6-Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.

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 **15 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 **10 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 **30 secondi** per le chiamate andate a buon fine.

7-Addebiti contestati

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.

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%**.

8- Ulteriori indicatori

Gli ulteriori indicatori, come definiti nell'Art.8 Comma 6 della delibera AGCOM n. **244/08/CSP**, sono disponibili nelle documento che illustra le prestazioni fornite con l'offerta di base, che è pubblicato con cadenza semestrale all'indirizzo <http://www.fastnet.it/chi-siamo/carta-dei-servizi/> .

Carta dei Servizi per l'anno 2018



Validità 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.

Rimborsi ed indennizzi

Somme erroneamente addebitate

FASTnet s'impegna a rimborsare ai clienti (anche tramite compensazione), le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento.

Rimborsi ed indennizzi

Nei contratti e nelle offerte proposte ai clienti, FASTnet specifica, in base alla soluzione tecnica e alle caratteristiche della fornitura, gli indennizzi relativi ai ritardi di attivazione o di riparazione guasti, le modalità di richiesta e di corresponsione dell'indennizzo.

Dove non diversamente specificato per i disservizi (da intendersi come guasti bloccanti), il piano compensativo per il mancato rispetto dei parametri stabiliti dal Livello minimo di servizio garantito - altrimenti chiamato anche Service Level Agreement (SLA) - prevede il prolungamento gratuito della durata contrattuale o in alternativa il riconoscimento di un credito da utilizzare per altri servizi, fino ad un massimo del 50% del valore del canone annuale del servizio per il quale si è verificato il mancato rispetto dei parametri dello SLA.

NB: *Fastnet non risponderà dei disservizi che sono causati da terze parti o che sono fuori dall'infrastruttura gestita da Fastnet stessa.*

Carta dei Servizi per l'anno 2018



Allegato 1

Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa

| Indicatore | Misura | | Obiettivo |
|--|--|---|------------------|
| Tempo attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga | Attivazioni su linee telefoniche già attive | Percentile 95% | 20 giorni |
| | | Percentile 99% | 30 giorni |
| | | % ordini completati entro il termine massimo previsto | 95,00% |
| | | Tempo medio fornitura | 15 giorni |
| | Attivazioni in assenza di linee telefoniche preesistenti | Percentile 95% | 30 giorni |
| | | Percentile 99% | 40 giorni |
| | | % ordini completati entro il termine massimo previsto | 95,00% |
| | | Tempo medio fornitura | 20 giorni |
| | Attivazioni su linee Wireless Hiperlan | Percentile 95% | 20 giorni |
| | | Percentile 99% | 25 giorni |
| | | % ordini completati entro il termine massimo previsto | 95,00% |
| | | Tempo medio fornitura | 10 giorni |
| Tasso di malfunzionamento dei servizi a banda larga | Linee xDSL | % disservizi su valore medio delle linee attive | 5,00% |
| | Linee Wireless | % disservizi su valore medio delle linee attive | 5,00% |
| Tempo di riparazione del malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga | Linee xDSL | Percentile 80% | 24 ore |
| | | Percentile 95% | 36 ore |
| | | % riparazioni dei malfunzionamenti completati entro il termine massimo previsto | 95,00% |
| | | Tempo medio di riparazione | 16 ore |
| | Linee Wireless | Percentile 80% | 24 ore |
| | | Percentile 95% | 36 ore |
| | | % riparazioni dei malfunzionamenti completati entro il termine massimo previsto | 95,00% |
| | | Tempo medio di riparazione | 16 ore |
| Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti | Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore umano" | | 15 secondi |
| | Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti | | 10 secondi |
| | % chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 sec. | | 96,00% |
| Addebiti contestati | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | | 2,00% |