

Carta Servizi anno 2009



1/9

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 27/1/1994, relativa ai “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*” ed alle delibere della “Autorità per le garanzie nelle comunicazioni” (AGCOM) in materia di qualità e carte dei Servizi di TLC n. 179/03/CSP e n. 131/06/CSP.

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/docs/ilgruppo/Cartadeiservizi.asp>

Il servizio clienti Fastnet è raggiungibile al numero: 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

La società

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

La società è partecipata ha un capitale sociale interamente versato di 1.385.000,00 Euro ed è partecipata dal gruppo Elica (30%) e dal Gruppo Pieralisi (30%); le restanti quote sono di proprietà dei soci che operano nella società.

Carta Servizi anno 2009



2/9

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 e chiede ai propri clienti regole di 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.

Soddisfazione del cliente

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

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.

Carta Servizi anno 2009



3/9

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.

Cortesìa e Trasparenza

Cortesìa 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 Servizi anno 2009



4/9

Servizi Internet Offerti

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

- Dial up
- ADSL
- HDSL
- Wireless

Inoltre Fastnet offre ai propri clienti servizio di ospitalità nella propria Server Farm sia in modalità housing che hosting.

In quanto operatore di TLC offre tali servizi in modalità wholesale e non, con rivendita di servizi di terzi.

Per i servizi a consumo FASTnet garantisce l'accessibilità autenticata via web a strumenti di monitoraggio dei consumi a disposizione del cliente con opportune segnalazioni in caso di superamento del traffico.

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 modificazione 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 di competenza quindi con riferimento al periodo di utilizzo dell'anno solare in corso che al momento della prima attivazione avrà come data di inizio quella di effettiva erogazione dello stesso.

La Fatturazione potrà essere anticipata, posticipata o con cadenza mensile.

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

Quando non diversamente concordato, 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 gg dopo

Carta Servizi anno 2009



5/9

l'avvenuta comunicazione, senza alcuna penale.

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 non riscontri il ripristino dei livelli di qualità entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, ha la facoltà di recedere senza penali per la sola parte contratto relativa al servizio di accesso ad Internet da postazione fissa con avviso comunicato in forma scritta.

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 dalla ricezione da parte di Fastnet della Proposta di Abbonamento sottoscritta dal cliente, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Fastnet stessa.

Pertanto il tempo massimo per l'attivazione del servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 45 giorni.

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 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.

Nei casi di manutenzione programmata, che determinino l'interruzione del Servizio, il Cliente sarà avvisato

Carta Servizi anno 2009



6/9

con almeno 24 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: 071 291311

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 chiamata su numero mobile comunicato in fase di sottoscrizione del servizio.

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..

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

Carta Servizi anno 2009



7/9

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 inferiore ai 50 ms round trip (99%) fino alle porte di transito e/o peering;
- b. Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - (packet loss) inferiore al 3% fino alle porte di transito e/o peering;

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 xDSL e Hiperlan.

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 **25 giorni** per servizi ADSL a banda larga su linee telefoniche già attive, entro i **40 giorni** per servizi xDSL a banda larga in assenza di linee telefoniche preesistenti ed entro i **20 giorni** per servizi a larga banda Wireless.

4- Tasso di malfunzionamento

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Hiperlan.

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 **15%**.

5-Tempi di riparazione dei malfunzionamenti

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Hiperlan.

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 **168 ore**.

Carta Servizi anno 2009



8/9

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 **20 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%**.

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.

Carta Servizi anno 2009



9/9

Rimborsi ed indennizzi

Nei contratti e nelle offerte sottoposte 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.