

CARTA SERVIZI PREMESSA

Interactive ha posto alla base della propria organizzazione una serie di valori che riguardano il rapporto tra la qualità che il Cliente si attende e il grado di soddisfazione che ottiene dai servizi e dai prodotti che riceve. L'incontro tra la qualità attesa e quella effettivamente realizzata permette di costruire e consolidare un rapporto stabile e duraturo con i Clienti, fondamento che costituisce la ricchezza più grande di ogni impresa di successo.

La Carta dei Servizi di Interactive Network S.r.l. ("Carta") descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di connessione aperti al pubblico (il "Servizio") ai quali viene improntata la fornitura degli stessi da parte di Interactive e la tutela della propria Clientela, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti. La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP. Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi e nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio.

I PRINCIPI DI INTERACTIVE STANDARD DI QUALITÀ TUTELA DEL CLIENTE PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA LA TUTELA

1. I PRINCIPI DI INTERACTIVE

Uguaglianza ed imparzialità

La fornitura del Servizio da parte di Interactive si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, Interactive interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore e si mostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di TLC per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

Informazione

Interactive si impegna a garantire ai propri Clienti, insieme ai prodotti e servizi offerti, anche un contenuto informativo chiaro, completo e sollecito per supportare il Cliente nelle proprie decisioni.

Continuità

Interactive si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatto salvo eventi di forza maggiore. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. Interactive informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio indicando sul sito web www.interactive.eu la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

Partecipazione

I Clienti, individualmente o attraverso le associazioni di categoria in cui si riuniscono, possono esercitare il diritto di partecipazione, inviando documenti e formulando osservazioni e suggerimenti tenuti sempre in considerazione per il miglioramento della qualità dei servizi offerti, per quali Interactive si impegna a dare riscontro entro il termine massimo di 30 giorni. I Clienti hanno diritto di accesso alle informazioni in possesso di Interactive che lo riguardano.

Cortesia

Interactive si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti Interactive sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

Efficienza ed efficacia

Interactive ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio di qualità ed evoluto.

Chiarezza e concretezza

Interactive si impegna a presentare condizioni commerciali trasparenti e senza asterischi, che non nascondano clausole di difficile comprensione per il Cliente. Interactive intende inoltre offrire servizi realmente disponibili e utilizzabili, il cui valore sia concretamente verificabile dai Clienti stessi. In particolare la conclusione e l'esecuzione di contratti a distanza avviene nel rispetto di quanto previsto dal decreto legislativo 22 maggio 1999, n. 185: in particolare il Cliente ha il diritto di recedere da qualunque contratto a distanza, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo entro il termine di 10 giorni lavorativi decorrenti dalla conclusione del contratto stesso.

Informativa alla clientela e diritto di scelta

Interactive si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del Cliente. In ottemperanza al principio di scelta, il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

Agevolazioni per utenti disabili

In adempimento alle delibere 202/08/CONS e 514/07/CONS, Interactive riserva ai suoi Clienti non vedenti e non udenti condizioni di contratto agevolate.

Per i non vedenti e per quegli utenti nel cui nucleo familiare sia presente una persona non vedente, Interactive permette la fruizione di almeno 90 ore mensili gratuite di navigazione Internet o in alternativa uno sconto pari al 50% del costo di abbonamento mensile dell' ADSL flat.

Per i non udenti e per quegli utenti nel cui nucleo familiare sia presente una persona non udente, è prevista l'esenzione del canone mensile sulla telefonia fissa

2. STANDARD DI QUALITA'

Interactive considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Per l'anno 2011 i riferimenti qualitativo sono quelli sottoriportati.

STANDARD GENERALI

Tempo di fornitura del collegamento iniziale

S'intende il tempo di attivazione del servizio in relazione alle caratteristiche dello stesso:

- Servizio di accesso ad Internet in tecnologia ADSL

Interactive si impegna ad attivare il servizio ADSL entro 40 giorni lavorativi dalla ricezione del contratto, sottoscritto dal Cliente, compatibilmente con i tempi di fornitura della linea da parte di Telecom Italia.

Tempo riparazione guasti

Per i principali servizi standard, Interactive prevede livelli di Severity del guasto (per la parte di propria competenza) che possono garantire come target time per la risoluzione nel 90% dei casi, un minimo di

5h lavorative (dalla segnalazione del disservizio) a un massimo di 72h lavorative per i casi di particolare complessità.

Tempo di risposta per servizi con operatore

Inferiore a 30 secondi nell'80% dei casi.

Fatture contestate

Interactive si pone come obiettivo una percentuale di accuratezza delle fatture emesse pari al 99,9%, impegnandosi a porre in essere tutti i controlli necessari a tale scopo.

STANDARD SPECIFICI

Reclami per irregolare funzionamento del servizio

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono ad un operatore Interactive al numero 0363.302820 (Servizio Clienti disponibile dalle ore 8,30 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì) oppure per iscritto all'indirizzo del Servizio Clienti: info@interactive.eu. Il Servizio Clienti riceve, conserva e riporta il tipo di segnalazione rivolta dal cliente anche nel caso in cui essa sia manifestata con semplice comunicazione telefonica. La struttura ha sempre in evidenza le richieste e i problemi segnalati dal Cliente.

Interactive, garantisce il monitoring proattivo della propria rete; ciò comporta che in caso di disservizio che impatta sul cliente, anche in caso di mancata segnalazione da parte di quest'ultimo Interactive mette in pratica tutte le azioni che predispongono alla risoluzione del disservizio.

Fatturazione e pagamento

La fatturazione (disponibile in formato cartaceo o in formato elettronico) è effettuata per i servizi a canone (tipicamente servizi dati) in via anticipata e la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15gg di anticipo rispetto alla data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente.

Autotutela dei consumi

Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero importo entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura e potrà essere effettuato :

- a mezzo RID
- a mezzo RI.BA
- a mezzo bonifico

Interactive si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Prima dell'attivazione del Servizio, ovvero durante la fornitura del Servizio, Interactive potrà richiedere al Cliente l'accensione di una Fideiussione o di altra idonea garanzia, ovvero un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto.

Tempo di rimborso sui reclami di fatturazione

Qualora dovuto, il rimborso è liquidato entro 30 giorni dalla conclusione delle opportune verifiche e in ogni caso non oltre i 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo a mezzo raccomandata A.R. o via fax. Gli importi dovuti sono accreditati nella fattura successiva alla conclusione delle opportune verifiche o liquidati direttamente al Cliente.

Tempo massimo di risposta ai reclami del Cliente

I reclami non inerenti la fatturazione devono pervenire a Interactive per lettera raccomandata A.R. indirizzata presso la sede amministrativa di Interactive Network S.r.l. in Via Roggia Vignola 9 a Treviglio (BG), via fax al numero 0363.304352 o telefonicamente al numero 0363.302820. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente entro 45 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In particolare in caso di rigetto del reclamo Interactive comunicherà per iscritto la risposta, dandone adeguata motivazione. Interactive assicura ai propri Clienti la tracciabilità o la riferibilità di segnalazioni e reclami.

3. TUTELA DEL CLIENTE

Comunicazioni con il Cliente

Interactive assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità .

Interactive si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato. In caso di congestione di rete o di situazioni che generano un alto numero di chiamate, Interactive prevede l'utilizzo di caselle di posta vocale per garantire al cliente la possibilità di notificare le ragioni della chiamate ed aumentare le performance di raggiungibilità, nonché offre un apposito servizio di contatto via web.

Tutela della Privacy - Modalità di trattamento e di inserimento dei dati negli elenchi generali

Interactive si impegna ad effettuare il trattamento dei dati e a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi della vigente legge sulla privacy di cui al decreto legislativo 196/2003 e sue successive modifiche. Il Cliente, ha il diritto di essere previamente informato da parte di Interactive, sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati.

Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base, ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici o modificare il consenso all'utilizzo degli stessi. A tale scopo il Cliente dovrà rivolgersi agli specifici punti di contatto postali, telefonici e telematici indicati nella presente Carta. Interactive si impegna a garantire il diritto dei propri clienti ad essere inseriti negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, di verificare ed eventualmente di correggere i dati o di chiedere di essere cancellati dagli elenchi.

Procedura di Conciliazione

Per le controversie tra Interactive e il Cliente varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione della istanza alla suddetta Autorità ai sensi dell'art 1 comma 11 della legge 249/97 e della Delibera n.182/02/CONS. A tal fine i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

Tutela dei minori

Interactive assicura sempre e con ogni mezzo la tutela dei principi di dignità umana, di tutela dei minori e dell'ordine pubblico e sicurezza pubblica. La protezione dei minori impone il rifiuto di tutte le forme di sfruttamento del lavoro minorile e il rifiuto di tutte quelle comunicazioni ed informazioni che possano sfruttare la naturale ingenuità e credulità dei minori. Il rispetto della sensibilità dei minori impone inoltre cautele particolari e specifiche nell'utilizzo di contenuti potenzialmente nocivi.

Massima attenzione verrà rivolta nello scovare potenziali situazioni di sfruttamento sessuale dei minori e di atti che incitino all'uso della violenza verso gli stessi: Interactive si impegna ad utilizzare in maniera

adeguata tutti gli strumenti tecnici a sua disposizione per evitare ogni uso improprio ed illegale dei propri servizi, e cercando di non favorire, neppure in via indiretta o casuale, il compimento di reati.

Indennizzi

Il mancato rispetto degli Standard Specifici per cause imputabili a Interactive legittima il Cliente a richiedere e obbliga Interactive a corrispondere indennizzi nelle misure indicate di seguito. Il Cliente è indennizzato a seguito dell'invio a Interactive, entro 30 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard specifico, di una lettera raccomandata A.R. o via fax contenente la richiesta dell'indennizzo e la relativa motivazione. Si precisa che:

- le somme sottoindicate sono da considerarsi IVA esclusa;
- l'indennizzo è conteggiato per tutti i giorni dell'anno compresi sabato, domenica e festivi;
- Interactive liquida l'indennizzo ai Clienti con accredito nella prima fattura dei servizi o inviando direttamente la somma al loro domicilio di fatturazione.

In caso di mancato rispetto dei tempi massimi di attivazione del servizio scelto dal Cliente per causa imputabile a Interactive, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo pari a 1 euro per ogni giorno di ritardo.

In caso di mancato rispetto dei termini previsti per la riparazione dei guasti relativi ai servizi internet Interactive corrisponde 1 euro per ogni giorno di ritardo oltre all'importo corrispondente al rateo del canone.

In caso di mancato rispetto di quanto previsto per l'erogazione dei rimborsi a seguito dei reclami presentati dai Clienti, Interactive riconosce gli interessi di legge su ogni giorno di ritardo nel pagamento del rimborso stesso.

In caso di mancato rispetto dei tempi di risposta ai reclami del Cliente, ivi compresi quelli relativi alla fatturazione, Interactive corrisponde per ogni giorno di ritardo la somma di 1 euro.

Informazioni alla Clientela

Interactive fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo informazioni relative a:

- Informazione completa sui servizi offerti contattando il numero 0363.302820;
- modifiche della presente Carta con almeno 30 giorni di anticipo;
- modifiche delle condizioni tecnico/economiche di offerta dei servizi con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione con facoltà per il cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accettino le nuove condizioni;
- variazioni sulla fornitura del servizio e agli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del Servizio;
- decisioni che lo riguardano, loro motivazioni, possibilità di reclamo e ricorso avverso di esse, ove attinente.

Inoltre, Interactive fornisce al Cliente le informazioni sui seguenti aspetti:

- Contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione, condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali previste;
- Condizioni tecniche e di funzionamento del servizio;
- Condizioni di cessioni a terze parti del credito, ai sensi dell'art. 1264 c.c.;
- Diritto di recesso senza penali, all'atto della notifica di modifiche eventualmente peggiorative delle condizioni contrattuali;
- Modalità di richiesta e di restituzione di eventuali depositi cauzionali.

4. PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di Interactive al seguente indirizzo: www.interactive.eu ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione.

Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

5. LA TUTELA

Uso indebito del collegamento

In caso di denuncia o frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, Interactive sospende i pagamenti relativi al traffico denunciato come fraudolento fino alla definizione della controversia dietro presentazione di copia della denuncia depositata dal Cliente presso le Autorità Competenti. Interactive, in caso di frode accertata, rimborsa i pagamenti già effettuati non imputabili al Cliente.

Mancato rispetto della Carta dei Servizi

Il Cliente può segnalare a Interactive la violazione o il mancato rispetto dei principi e degli standard fissati dalla Carta dei Servizi, attraverso una delle seguenti modalità:

- per telefono al numero 0363.302820;
- a mezzo fax al numero 0363 304352;
- per lettera raccomandata a.r. inviata a Interactive Network S.r.l. - Servizio Clienti - Via Roggia Vignola, 9 - 24047 - Treviglio (BG);
- per e-mail all'indirizzo info@interactive.eu

Tutela giurisdizionale

I Clienti che lamentino la violazione di un diritto o interesse protetto dal contratto o ogni altro accordo di diritto privato prima di ricorrere alla soluzione giurisdizionale della controversia dovranno seguire le procedure di soluzione non giurisdizionali stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo i termini e le modalità previste dalla delibera 182/02/CONS. In particolare per le controversie individuate con provvedimenti dall'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da concludersi entro 30 giorni dalla proposizione dell'istanza all'Autorità ai sensi dell'articolo 1 comma 11 della legge 249/97. A tal fine i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla definizione della procedimento di conciliazione.

6. INDICATORI DI QUALITA'

- Relazione parametri di qualità 2010
- Resoconto parametri di qualità 2010