

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

CDLAN Srl (di seguito indicata come "CDLAN") opera nel campo dei servizi internet dal 2000 ed è un operatore di telecomunicazioni con autorizzazione ministeriale per l'erogazione di servizi al pubblico di comunicazione elettronica.

CDLAN possiede e gestisce direttamente le proprie infrastrutture e ciò le consente di offrire servizi su misura di alta qualità ed affidabilità, non trascurando l'importanza dell'economicità e competitività degli stessi. Grazie al proprio Data Center ed alle tecnologie impiegate CDLAN è in grado di erogare servizi che possono creare nuove opportunità di business nell'uso della rete internet.

CDLAN adotta la presente "Carta dei Servizi" (di seguito indicata come "Carta") nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria Clientela e la qualità dei servizi offerti.

La Carta è stata redatta secondo quanto previsto dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e secondo le direttive di cui alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP.

La Carta costituisce la base di riferimento nei rapporti fra CDLAN e le persone fisiche o giuridiche, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico (di seguito indicati come "Clienti"), poiché indica parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che CDLAN si impegna a garantire, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'invio di proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, oppure questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La Carta va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito internet www.cdlan.it, nonché eventualmente fornita ai Clienti che ne facciano richiesta.

Essa verrà aggiornata periodicamente qualora la normativa in materia dovesse subire modifiche di carattere regolamentare, nonché nei casi di evoluzione delle soluzioni tecnologiche e di revisione delle procedure organizzative.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

CDLAN eroga i propri servizi ispirandosi a principi di uguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche tra i Clienti.

CDLAN si impegna a non operare discriminazioni tra Clienti residenti in diverse aree geografiche, in ciò comprendendo anche coloro che risiedono in aree raggiungibili con maggior difficoltà.

Inoltre CDLAN garantisce particolare attenzione alla fornitura di servizi a soggetti portatori di handicap, agli anziani ed alle fasce deboli della popolazione.

Le attività di CDLAN si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, secondo i quali devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali di Contratto e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi.

1.2. CONTINUITÀ DI SERVIZIO

CDLAN si impegna a fornire i propri servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni per tutta la durata del Contratto, fatta eccezione per gli eventi di forza maggiore.

Nei casi di interruzioni o forniture irregolari per interventi di manutenzione, CDLAN adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo il disagio per i Clienti, eventualmente informandoli in anticipo degli interventi di manutenzione programmata.

Si sottolinea comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili; in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di specifici sistemi di emergenza.

1.3. PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

CDLAN garantisce la partecipazione dei Clienti, singolarmente o tramite associazioni di consumatori, al processo di miglioramento dei servizi offerti.

Ogni Cliente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazione di disservizi, osservazioni e suggerimenti, scrivendo a CDLAN - via Caldera, 21 - 20153 Milano.

CDLAN verifica tramite il proprio Centro di assistenza ai Clienti le motivazioni dell'eventuale inadeguata erogazione dei servizi.

1.4. EFFICIENZA ED EFFICACIA

CDLAN persegue il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti ai Clienti, tramite l'adozione delle soluzioni tecnologiche e delle strategie organizzative ed amministrative a tal fine più opportune.

1.5. CORTESIA E CHIAREZZA

CDLAN assicura un trattamento cortese del singolo Cliente e si impegna a fornire ai propri operatori opportune istruzioni in merito. CDLAN si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i Clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano al Cliente un proprio identificativo.

Al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta, CDLAN informa i Clienti in merito alle caratteristiche dei servizi erogati, alle modalità di erogazione degli stessi, ai relativi prezzi ed alle specifiche clausole contrattuali, facendo uso di un linguaggio e procedure semplici e chiare.

2. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

CDLAN ritiene la qualità uno dei suoi obiettivi principali, pertanto svolge un costante lavoro di verifica per garantire il continuo miglioramento dei parametri di qualità previsti dalle norme vigenti.

Secondo quanto previsto dalla delibera AGCOM n. 131/06/CSP, gli indicatori dell'accesso ad internet da postazione fissa sono:

- Tempi di attivazione dei servizi;
- Tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
- Tasso di malfunzionamento;
- Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
- Addebiti contestati.

CDLAN individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica ai Clienti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti.

CDLAN si impegna a garantire gli standard comunicati in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente i Clienti qualora si verificassero eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte.

2.1. TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Con "tempo di attivazione dei servizi" si intende il tempo che intercorre tra il giorno di registrazione dell'ordine valido da parte dell'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.

CDLAN attiva i servizi internet da postazione fissa nel rispetto dei tempi standard fissati dagli indicatori di qualità, fatto salvo casi di particolare difficoltà tecnica o per impedimenti oggettivi ad essa non imputabili.

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio, CDLAN si impegna ad informare il Cliente in merito ai motivi del ritardo. Qualora il ritardo sia imputabile a CDLAN, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dal Service Level Agreement (SLA) di Contratto.

Gli obiettivi perseguiti per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa sono i seguenti:

- 95% delle richieste entro 45 gg
- 99% delle richieste entro 60 gg
- Ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 95,0 %
- Tempo medio di attivazione: 30 gg

2.2. TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Con "tempo di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Gli obiettivi perseguiti per i tempi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa è il seguente:

Per i guasti segnalati tra le ore 8:30 e le ore 16:00 (Lun-Ven esclusi festivi) il Tempo di Ripristino:

- 80% dei casi entro 48 ore solari
- 95% dei casi entro 72 ore solari
- Tempo medio di riparazione: 48 ore solari

Nel caso in cui CDLAN non raggiunga l'obiettivo di cui sopra, il Cliente ha diritto a richiedere per ogni giorno lavorativo di ritardo nel ripristino, una penale pari al canone giornaliero del servizio di accesso.

2.3. TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

Con "tasso di malfunzionamento" si intende il rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi durante un periodo di osservazione ed il numero medio di linee d'accesso a banda larga, rilevate nel medesimo periodo. L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento per guasti non dipendenti da operatori terzi del 5%.

2.4. TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA

Con "tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza" si intende il tempo di risposta dell'operatore umano tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente.

L'obiettivo prefissato per il tempo di risposta di un operatore è di 30 secondi.

2.5. ADDEBITI CONTESTATI

Con "addebiti contestati" si intende la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato in forma tracciabile.

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, pari allo 0,0%.

3. TUTELA DEGLI UTENTI

3.1. INFORMAZIONE AGLI UTENTI

CDLAN rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche della fornitura dei servizi offerti e si impegna ad informare i Clienti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare e tempestive.

Ciò avviene secondo le seguenti modalità:

- Consegna al Cliente delle condizioni generali di Contratto, in occasione della proposta di una nuova fornitura di servizi;
- Pubblicazioni specifiche sul sito www.cdlan.it;
- Modifiche alla presente Carta dei Servizi;
- Tramite il proprio servizio Clienti raggiungibile all'indirizzo helpdesk@cdlan.it;
- Incontri programmati o sessioni telefoniche con il Cliente durante le quali lo stesso viene aggiornato sulle caratteristiche tecniche dei servizi disponibili, su procedure amministrative, sulle eventuali agevolazioni legate ad iniziative promozionali.

3.2. ASSISTENZA

Per agevolare il rapporto con i propri Clienti, CDLAN mette a disposizione un servizio di assistenza commerciale, amministrativa e tecnica che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo.

Il servizio è disponibile dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie estivi (mese di agosto) ed invernali (dal 24 dicembre al 6 gennaio), dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle 18:00 ai seguenti recapiti:

- Posta elettronica, all'indirizzo helpdesk@cdlan.it o, nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo, all'indirizzo amministrazione@cdlan.it;
- Fax, al numero 02 67100856;
- Telefono, al numero 02 6706800;
- Posta ordinaria, all'indirizzo CDLAN - via Caldera 21 - 20153 Milano.

3.3. SEGNALAZIONE GUASTI

Le linee fornite da CDLAN ai propri Clienti vengono monitorate proattivamente dallo staff tecnico, per cui in caso di guasto vengono avviate le attività di diagnosi per stabilire le cause del medesimo. Comunque il Cliente può contattare il servizio assistenza all'indirizzo helpdesk@cdlan.it.

L'operatore che riceve la comunicazione esegue una diagnosi di primo livello, coinvolgendo eventualmente il Cliente in alcuni test, finalizzati all'individuazione del guasto.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura tecnologica di CDLAN, l'operatore avvia la procedura interna di gestione del guasto ed è in grado di fornire al Cliente informazioni attendibili sui tempi di risoluzione. Nel caso in cui il problema sia attribuibile alla rete del Cliente, l'operatore richiede un contatto con l'amministratore della rete locale.

Alla chiusura del guasto, l'operatore di CDLAN ricontatta il Cliente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio ed effettuare alcuni test di verifica. Una volta verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso, ciò anche nel caso in cui il Cliente non renda possibili le verifiche.

Qualora l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di CDLAN si attiva per dare ulteriore continuità all'intervento dello staff tecnico. Le verifiche devono essere eseguite nelle 4 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto.

3.4. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

CDLAN pone particolare attenzione al grado di soddisfazione del Cliente, per cui valuta costantemente le sue aspettative tramite:

- le informazioni raccolte durante i contatti con i Clienti;
- le indagini periodiche eventualmente promosse;
- gli eventuali reclami ricevuti.

Facendo tesoro delle informazioni ricevute, CDLAN si impegna a:

- monitorare quotidianamente la qualità dei servizi offerti;
- adeguare ed ottimizzare le proprie procedure interne al fine di migliorare gli standard qualitativi raggiunti.

3.5. TUTELA DEI DATI PERSONALI

CDLAN garantisce al Cliente la riservatezza dei dati personali secondo quanto previsto dal Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni.

In particolare si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento dei dati. A questo proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Il Cliente potrà anche richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, il blocco dei dati trattati in violazione della legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento dello scopo per cui sono stati raccolti, nonché più in generale esercitare tutti i diritti che gli sono riconosciuti dalle vigenti disposizioni di legge.

Le richieste di variazione e/o cancellazione dei dati devono essere inoltrate a CDLAN Srl - via Caldera 21 - 20153 Milano.

4. CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.1. STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

Il "Contratto per la fornitura dei servizi internet di CDLAN" (di seguito indicato come Contratto) si perfeziona alla sottoscrizione delle seguenti componenti:

- il Contratto stesso;
- il Modulo d'Ordine, tramite il quale il Cliente chiede la fornitura e l'attivazione di uno o più servizi;

L'attivazione dei servizi, che CDLAN comunica in forma scritta al Cliente, comporta la fatturazione e l'addebito degli importi stabiliti.

Una volta sottoscritti, l'inoltro a CDLAN del Contratto, degli specifici "Moduli d'Ordine" e del "Modulo di Attivazione" può avvenire secondo le seguenti modalità:

- la trasmissione, a mezzo posta, del Contratto corredato dai relativi moduli d'ordine;
- la trasmissione, a mezzo fax o posta elettronica del modulo di attivazione;
- presso la sede CDLAN o presso la sede del Cliente.

L'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla sua data di attivazione, anche qualora il Cliente non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente in base a quanto previsto nel "Contratto per la fornitura dei servizi internet di CDLAN". CDLAN fornirà al Cliente ciascuno dei servizi per i quali sia stato sottoscritto il relativo modulo d'ordine, per un periodo iniziale di 12 mesi a partire dalla data di attivazione dei medesimi; tale periodo si intenderà automaticamente rinnovato per la medesima durata, di anno in anno, salva disdetta da inviarsi a mezzo di raccomandata A.R. con sei mesi d'anticipo rispetto alla scadenza.

Il Cliente accetta ogni modifica dei servizi o del Contratto resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali diverse da quelle appena descritte (ad esempio l'aumento dei prezzi), saranno comunicate al Cliente con almeno un mese di anticipo. Entro quindici giorni dal ricevimento della informativa relativa alla variazione del Prezzo, il Cliente avrà il diritto di recedere dal servizio sottoposto a variazione del prezzo in quel momento forniti da CDLAN. In mancanza, la variazione del prezzo, si intenderà accettata.

Inoltre, con riferimento al Contratto per la fornitura del servizio di accesso ad Internet, si precisa che qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso nei primi dodici mesi di vigenza del Contratto, CDLAN potrà pretendere gli importi dovuti per la prestazione del servizio, fino alla scadenza di detto periodo di dodici mesi.

4.2. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura, trasmessa ai Clienti per via telematica o, su richiesta, per via cartacea, è chiara e di facile consultazione, e contiene riferimenti ai singoli servizi, ai periodi di riferimento, e agli eventuali consumi; se necessario alla fattura vengono allegati ulteriori dettagli. Essa verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza ed il pagamento potrà avvenire tramite addebito su conto corrente (RID).

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di CDLAN di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a CDLAN gli interessi moratori nella misura prevista dalla vigente normativa, secondo quanto previsto dal Contratto.

4.3. RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

In caso di errata rilevazione dei dati di traffico, CDLAN provvede direttamente alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed alle emissioni dei corrispondenti addebiti e/o accrediti. Qualora l'errore venga rilevato e segnalato dal Cliente, CDLAN provvede alla rettifica delle fatture riconosciute errate entro 30 giorni lavorativi dalla segnalazione ed in concomitanza con il successivo evento di fatturazione provvede all'accredito dei pagamenti in eccesso.

4.4. CONSUMI

CDLAN può fissare un limite di credito per il Cliente, la cui entità può essere, su richiesta, comunicata al Cliente stesso e concordata; ciò come strumento di autotutela sia di CDLAN che a protezione del Cliente.

In caso di traffico anomalo, CDLAN si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino a definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili al Cliente, qualora già effettuati, verranno rimborsati, in caso contrario verranno addebitati al Cliente, qualora non effettuati.

4.5. RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Cliente potrà inoltrare al servizio Clienti di CDLAN qualsiasi reclamo relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, secondo le seguenti modalità:

- Posta elettronica, all'indirizzo helpdesk@cdlan.it;
- Fax, al numero 02 67 100856;
- Telefono, al numero 02 6706800;
- Posta ordinaria, all'indirizzo CDLAN - via Caldera 21 - 20153 Milano.

Per ciascun reclamo ricevuto, CDLAN comunicherà al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 30 giorni lavorativi dalla sua presentazione, comunicando:

- In caso di accoglimento del reclamo, le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- In caso di rigetto del reclamo, le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

CDLAN assicura la tracciabilità e la conservazione dei reclami presentati dal Cliente.

4.6. INDENNIZZI E PROCEDURA DI RIMBORSO

Il Cliente può richiedere a CDLAN, a mezzo fax o raccomandata, la corresponsione delle penali per il mancato rispetto dei termini di consegna del servizio o di risoluzione dei guasti entro i termini previsti dalla presente Carta dei Servizi e dagli SLA di Contratto.

CDLAN provvede entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta ad effettuare le verifiche dell'accaduto ed a fornire una risposta al Cliente.

Nel caso in cui venga riconosciuta la validità della richiesta, CDLAN provvederà al calcolo della somma spettante secondo quanto previsto dagli SLA di Contratto.

Eventuali importi dovuti saranno riaccreditati nella prima fatturazione utile o, se necessario, liquidati tramite assegno bancario.

La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per il Cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

4.7. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Il Cliente, in caso di presunte violazioni delle clausole contrattuali o di altre norme vigenti, si rivolge all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Il Cliente può richiedere all'Autorità di definire la controversia, solo dopo aver esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio.

Per ulteriori informazioni si rinvia all'indirizzo <http://www.agcom.it/provv> contenente il testo integrale della Delibera 182/02/CONS ("Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e Clienti").

5. VALIDITA' 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.

6. VIOLAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI E PUNTI DI CONTATTO

Il Cliente può segnalare l'inosservanza degli standard e dei principi della presente Carta dei Servizi, seguendo le modalità indicate:

- Posta elettronica, all'indirizzo amministrazione@cdlan.it;
- Fax, al numero 02 67100856;
- Telefono, al numero 02 6706800;
- Posta ordinaria, all'indirizzo CDLAN - via Caldera 21 - 20153 Milano.