

Carta dei servizi NetValue

1. Premessa

1.1 La carta dei servizi

La carta dei servizi, unitamente alla proposta di adesione al servizio e all'offerta commerciale, 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 NetValue è stata redatta in linea con quanto previsto dall'art. 10 del D.P.R. 18 Settembre 1997 n. 318, dalla delibera n. 179/03/Csp, e nel rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici, fermo restando che il rapporto con il cliente è comunque disciplinato dal contratto dallo stesso sottoscritto. La carta dei servizi NetValue vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri clienti ma anche gli impegni che NetValue assume nei loro confronti.

1.2 La società

NetValue S.r.l., rivenditore di servizi di telecomunicazioni a larga banda offre alla clientela business e residenziale servizi integrati su rete fissa e su rete mobile di telefonia, accesso veloce a Internet, trasmissione dati, applicazioni video, videocomunicazione. NetValue è in possesso delle autorizzazioni generali necessarie all'erogazione di tali prestazioni. La tecnologia messa a disposizione per i servizi di rete fissa consente di fornire velocità di collegamento fino a 20 mbit/s per i servizi XDSL ed un'estensione anche superiore per i servizi con accesso in Fibra Ottica. Questi servizi si basano su tecnologia e apparati di proprietà di primari operatori di telecomunicazioni. La tecnologia messa a disposizione per i servizi di rete mobile si appoggiano agli standard GSM, GPRS ed UMTS e sono erogati dalla rete di un operatore mobile in possesso di licenza ministeriale. Le operazioni di permuta fisica della linea e di trasferimento del numero telefonico ("Number Portability") potrebbero in casi eccezionali non avvenire in perfetta sincronia, causando l'interruzione temporanea dei servizi del cliente. Per superare questi inconvenienti, NetValue si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio 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. In tale contesto NetValue, si impegna a minimizzare i possibili disagi per i clienti, eventualmente anche offrendo collegamenti temporanei gratuiti, al fini di assicurare continuità nell'erogazione del servizio, in casi specifici di particolare criticità.

2. La carta dei servizi NetValue

La carta dei servizi è strutturata in tre parti:

- la **prima parte** definisce i **principi fondamentali** che ispirano la prestazione dei servizi offerti;
- la **seconda parte** definisce i **parametri di qualità** dei servizi offerti;
- la **terza parte**, indica, infine, gli strumenti a disposizione dei clienti per la **tutela** dei loro **diritti**.

La carta dei servizi è anche disponibile on-line sul sito NetValue (www.netvalue.eu), e inviata gratuitamente ai clienti che la richiedono. La carta dei servizi è aggiornata almeno ogni due anni (versione attuale febbraio 2017).

2.1 Parte prima: i principi fondamentali di eguaglianza ed imparzialità di trattamento

NetValue fornisce il servizio di telecomunicazioni al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. NetValue ispira i propri comportamenti nei confronti dei clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi di telecomunicazioni e la normativa di riferimento.

Facilitazioni per gli invalidi e gli anziani

NetValue assicura tariffe agevolate per gli invalidi e garantisce tempi di attivazione del servizio particolarmente rapidi nei confronti di anziani e categorie disagiate, che evidenziano tale condizione al momento della sottoscrizione dell'adesione al servizio.

Continuità

NetValue si impegna a fornire i servizi di telecomunicazioni in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, NetValue si impegna a porre in essere le misure necessarie per

ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al cliente. I servizi NetValue vengono alimentati tramite energia elettrica.

Partecipazione

Il cliente ha il diritto di richiedere a NetValue le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami. NetValue esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri clienti e la qualità dei servizi forniti.

Cortesìa e trasparenza

Cortesìa e trasparenza sono i principi cui si ispira NetValue 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

NetValue fornisce il servizio di telecomunicazioni secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi. A tal fine NetValue renderà disponibili periodicamente i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei propri servizi, così come sotto specificati (par.2.2) ed aggiornati periodicamente sul sito www.netvalue.eu.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi (o diritto di informazione)

NetValue 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.

2.2 Parte seconda: i parametri di qualità del servizio

NetValue 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. Ad integrazione della Carta dei Servizi sono riportati sul sito Internet www.netvalue.eu e precisamente alla pagina <https://www.netvalue.eu/chi-siamo.php#qualitaservizi> gli obiettivi di qualità per l'anno in corso relativi agli indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale fissa individuati nella delibera 254/04/CSP, per i servizi di telefonia vocale mobile individuati nella delibera 154/12/CONS e per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa individuati nella delibera 131/06/CSP. Alla stessa pagina vengono pubblicati i resoconti.

I principali parametri di qualità monitorati da NetValue sono:

- tempo di attivazione del servizio, (cfr 2.2.1);
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso, è il rapporto tra le segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione di riferimento ed il numero medio di linee di accesso fisse attive nel medesimo periodo; NetValue garantisce un valore mediamente inferiore al 5%;
- tempo di risoluzione dei guasti tecnici, (cfr. 2.2.2);
- accessibilità al Servizio di telefonia mobile, è il rapporto tra chiamate che hanno avuto accesso al Servizio rispetto ai tentativi effettuati nel totale delle aree con copertura radioelettrica. NetValue intende garantire un'accessibilità alla rete mediamente superiore al 94%.

2.2.1 Attivazione del servizio

NetValue, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva il Servizio di telefonia vocale di norma entro:

- le 24 ore successive al perfezionamento della richiesta di attivazione per il Servizio radiomobile;
- il 60° giorno lavorativo successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto ai Servizi di telefonia fissa e internet;
- il 5° giorno lavorativo successivo al perfezionamento della richiesta di attivazione delle Carrier Selection per l'utenza indiretta;
- il 30° giorno lavorativo successivo al perfezionamento della richiesta di attivazione della Carrier Pre Selection per l'utenza indiretta.

Qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, NetValue indicherà comunque la data a partire dalla quale il Servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione.

Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del Servizio sia imputabile a NetValue, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 2.3.

Le modalità di recesso dai singoli Servizi sono disciplinate nelle relative Condizioni Generali di Contratto.

2.2.2 Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

In presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento della rete di telecomunicazioni, NetValue si impegna ad intervenire entro le 48 ore lavorative successive alla segnalazione del disservizio con la risoluzione del problema entro il quarto giorno lavorativo successivo alla segnalazione, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque NetValue ripristinerà il servizio con la massima celerità. Nei casi di manutenzione programmata, che determinino l'interruzione del servizio, il cliente sarà avvisato con almeno 24 ore di anticipo. Qualora NetValue non rispetti i suddetti termini di intervento, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 2.3.

2.2.3 Servizio di assistenza clienti

NetValue garantisce un servizio di assistenza telefonica attivo dal lunedì al venerdì in orario di ufficio 9,00-13,00 14,00-18,00 al quale il cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi. Il servizio di assistenza clienti assicura la tracciabilità del reclamo. Il servizio di assistenza clienti è disponibile al numero: 0110862422. Il servizio di assistenza clienti è reperibile anche in forma telematica tramite e-mail da indirizzarsi a assistenza@netvalue.eu o tramite fax al numero: 0110862425.

2.2.4 Informazione ai clienti

NetValue assicura ai propri clienti la piena informazione circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare comunica ai propri clienti, con i mezzi più idonei, le condizioni economiche e tecniche della prestazione dei servizi, informandoli tempestivamente di ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione dei servizi. Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra NetValue ed il cliente sono adeguatamente divulgate. NetValue assicura ai propri clienti una continua informazione in relazione ai servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il cliente, attraverso i seguenti strumenti: servizio clienti attivo in orario di ufficio, inserti e materiale informativo inviato direttamente al cliente, servizi informativi su internet ed e-mail.

2.3 Parte terza: la tutela dei diritti dei clienti

Qualora il Cliente ritenga che NetValue non abbia rispettato gli impegni assunti nella carta dei servizi e nel contratto, potrà inoltrare un reclamo in forma scritta da inviarsi tramite raccomandata A.R., fax ed e-mail, ai seguenti numeri/indirizzi:

NetValue S.r.l.

Assistenza Clienti

Via Raimondo, 40/B 10098 Rivoli (TO)

Numero fax 0110862425

Indirizzo mail: assistenza@netvalue.eu

Indirizzo mail PEC: netvalue@legal.netvalue.eu

NetValue si impegna a fornire al cliente un riscontro entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Tale riscontro verrà dato per iscritto in caso di esito negativo.

Reclami relativi agli importi fatturati

I reclami in merito agli importi fatturati possono essere inoltrati con ogni mezzo, ma devono essere in ogni caso confermati con lettera raccomandata a/r o comunicazione PEC entro 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza della fattura. NetValue esamina il reclamo e fornisce risposta al cliente entro i 15 (quindici) giorni successivi al ricevimento della conferma scritta. Nel caso in cui il reclamo riguarda fatti di particolare complessità, che non consentono una risposta esauriente nei termini di cui sopra, NetValue, entro detto termine, informa il cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

Frodi

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dall'utente alle autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviata, anche tramite fax, al servizio clienti NetValue, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta saranno sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati. Se NetValue dimostrerà che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al cliente.

Depositi cauzionali

Eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni verranno restituiti, automaticamente, entro 60 giorni. Qualora tali importi fossero restituiti oltre 90 giorni dopo la data di cessazione del contratto, tali depositi verranno restituiti maggiorati in misura equivalente agli importi previsti dalla proposta di abbonamento NetValue in caso di ritardo nei pagamenti.

Indennizzi

Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione e di riattivazione del servizio, il cliente può richiedere a NetValue un indennizzo pari a 7,5 euro in caso di abbonamento residenziale, di 15 euro in caso di abbonamento stipulato da professionisti e piccole aziende e da aziende, per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 giorni. Nei casi in cui il ritardo superasse i 10 giorni, l'indennizzo sarà concordato tra NetValue ed il Cliente nel rispetto della normativa vigente. NetValue, così come previsto dall'art. 7 Comma 5 dalla delibera 179/03 dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi, nei casi eccezionali in cui dovesse verificarsi un'errata attivazione di servizi o contratti non richiesti non pretenderà alcuna prestazione corrispettiva e provvederà a proprie spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti. In caso di errore, imputabile a NetValue, nell'inserimento del numero telefonico, del nominativo, o di altri dati dell'abbonato nell'elenco telefonico cartaceo e/o elettronico e/o nei servizi telematici di ricerca, NetValue, corrisponderà un indennizzo, comprensivo del danno emergente e del lucro cessante, forfetario ed onnicomprensivo, pari a 25 euro, per gli utenti residenziali, 50 euro per i professionisti e piccole aziende, 75 euro per le aziende. NetValue corrisponde al cliente gli indennizzi compensandoli, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal cliente, ovvero – qualora necessario – provvede alla liquidazione a mezzo assegno.

A partire dal 1 gennaio 2013, ai sensi della Delibera n. 147/11/CIR, su richiesta del cliente è previsto, in caso di ritardo nell'attivazione della portabilità del numero mobile, un indennizzo di euro 2,5 per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di euro 50. L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi. Per ritardi superiori a due giorni lavorativi il computo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due.

Elenco telefonico

NetValue nel rispetto di quanto previsto dalle delibere 36/02 cons ("regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale") e 180/02 cons (regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative) dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, informerà i propri clienti delle facoltà previste dalla citata normativa. In particolare, i clienti NetValue, potranno decidere se e quali dati inserire nell'elenco generale di tutti gli operatori, nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca e autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva.

Disabilitazione chiamate

NetValue consente l'attivazione e fruizione del blocco selettivo di chiamata nel rispetto della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/07/CONS e successiva integrazione 600/09/CONS.

Contenzioso tra utenti e operatori

Qualora tra il Cliente e NetValue insorga una controversia che non può essere risolta attraverso gli opportuni canali di comunicazione, il Cliente, conformemente a quanto previsto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, può esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com) competente per territorio o presso altri organismi di conciliazione indicati nell'art. 13 della delibera sopracitata. Il Cliente può consultare il sito www.agcom.it nella sezione Utenti per reperire tutte le informazioni al riguardo e l'elenco dei Co.Re.Com..