

## LA CARTA DEI SERVIZI FORINICOM

|  |   |
|--|---|
| 1. CARTA DEI SERVIZI .....   | 2 |
| 2. L'OPERATORE .....   | 2 |
| 3. I PRINCIPI FONDAMENTALI .....   | 2 |
| 3.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO .....  | 2 |
| 3.2. CONTINUITÀ .....  | 2 |
| 3.3. PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA .....  | 3 |
| 3.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA .....  | 3 |
| 3.5. TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI .....   | 3 |
| 4. PARAMETRI DI QUALITA' .....   | 3 |
| 4.1 Tempo di attivazione del servizio/collegamento iniziale.....   | 3 |
| 4.2 Tasso di malfunzionamento/disponibilità del servizio.....  | 3 |
| 4.3 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti .....  | 4 |
| 4.4 Tempi di risposta alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un operatore:.....                       | 4 |
| 4.5 Addebiti contestati .....  | 4 |
| 4.6 Accuratezza delle fatturazione .....   | 4 |
| 5. I NOSTRI IMPEGNI .....  | 4 |
| 5.1 Tempo di attivazione del servizio/collegamento iniziale.....   | 4 |
| 5.2 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti .....  | 4 |
| 6.TUTELA DEL CLIENTE.....  | 5 |
| 6.1 Rapporto tra Forinicom e i Clienti .....   | 5 |
| 6.2 Procedure di reclamo .....   | 5 |
| 6.3 Modalità di fatturazione .....   | 5 |
| 6.4 Tutela della riservatezza.....   | 5 |
| 6.5 Inserimento in elenchi .....   | 5 |
| Allegato 1 - OBIETTIVI ANNUALI PER GLI INDICATORI DI QUALITA' PER IL SERVIZIO A<br>BANDA LARGA "FMESH" ..... | 7 |
| Allegato 2 - OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI VOCE PER L'ANNO 2011 .....                                    | 8 |

*Gennaio 2011*

## 1. CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici e recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – Delibere n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e 131/06/CSP, in materia di qualità e carte dei Servizi di Telecomunicazioni.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela Consumer e Business. La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito [www.com-com.it](http://www.com-com.it). È a disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi, il Customer Care, accessibile tramite il numero aziendale di riferimento è 0757828302.

## 2. L'OPERATORE

**Forinicom s.r.l.**, con sede legale in Bastia Umbra, via del popolo, n. 9, 06083 – Bastia Umbra è un operatore di telecomunicazioni che si propone di fornire servizi di comunicazione sempre più evoluti ed interessanti per il mercato nazionale e internazionale.

Nel 2008 e 2009, Forinicom ha ottenuto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Ministero delle Comunicazioni le seguenti **Autorizzazione Generale per Reti e/o Servizi di Comunicazioni Elettroniche**:

- \_ Autorizzazione Internet Service Provider;
- \_ Autorizzazione Radio Lan per servizi wireless su frequenze pubbliche condivise 2.4 e 5 GHz per servizi WiFi e HyperLan.
- \_ Autorizzazione per Servizi di Comunicazione Vocale tramite VoIP.

Per ricevere maggiori informazioni su Forinicom è a disposizione della clientela il sito web [www.com-com.it](http://www.com-com.it).

## 3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi da parte di Forinicom avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, nella garanzia di un servizio continuativo, nella partecipazione dei Clienti alla prestazione del servizio, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia mirati ad una migliore soddisfazione da parte dei clienti attivi nel segnalare come migliorare offerta e servizi.

### 3.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Forinicom fornisce i propri servizi nel rispetto di regole che sono uguali per tutti: non ci sono differenze né discriminazioni, in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua, alle opinioni politiche. Particolare attenzione sarà riservata nella gestione dei rapporti, a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione, per i quali sarà garantita assistenza paritetica e canali semplificati per accedere alla stessa. L'attività di Forinicom si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che interpreta ogni sua azione. C'è massima attenzione al cliente ed alle sue esigenze, nella volontà di ridurre qualsiasi disservizio in modo che possa arrecare il minimo disturbo possibile.

### 3.2. CONTINUITÀ

Forinicom si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare, tranne i casi di interruzione dovuti per interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e in ogni caso in cui ciò si renda necessario. Qualora il servizio venga sospeso, Forinicom cercherà di ridurre al minimo il disservizio e i disagi ai Clienti,

informandoli preventivamente, se possibile, e dando tempestiva comunicazione sulla piena ripresa del funzionamento del servizio stesso.

### **3.3. PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA**

Al fine di favorire l'interazione con i propri Clienti, Forinicom garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in maniera coerente con l'attuale disciplina della privacy.

Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente può formulare suggerimenti o reclami che sarà premura della società approfondire e verificare per dare tempestive risposte con i servizi nel massimo rispetto e cortesia. La partecipazione attiva dei Clienti al miglioramento dell'azienda, sia nella sua comunicazione con gli stessi che nella sua erogazione dei servizi, è uno dei valori pregnanti dell'azienda che è presente in molti social network proprio per mettersi a disposizione di un dialogo costruttivo continuo.

### **3.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Obiettivo primario dell'azienda è il miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo, con l'adozione di standard riconosciuti a livello internazionale e propedeutici al reale miglioramento continuo.

### **3.5. TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI**

In ottemperanza al principio di libertà di determinazione, tutte le informazioni ai clienti sono rese con assoluta trasparenza e semplicità, riportate nel contratto e spiegate nel dettaglio al momento della vendita, nonché disponibili per qualsiasi successivo approfondimento.

## **4. PARAMETRI DI QUALITA'**

Forinicom svolge una continua rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di una crescita continua nelle prestazioni dei servizi resi ai propri clienti. Le analisi degli standard di qualità vengono svolte nel rispetto della normativa vigente e delle norme tecniche internazionali di riferimento del settore.

Forinicom si impegna a pubblicare con una cadenza almeno annuale gli indicatori di qualità dei servizi forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti nel periodo di riferimento.

I principali indicatori di qualità monitorati da Forinicom sono di seguito elencati con i relativi obiettivi di qualità per l'anno corrente in allegato alla presente Carta dei Servizi.

#### **4.1 Tempo di attivazione del servizio/collegamento iniziale**

Indica il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dal personale Forinicom con la sottoscrizione della richiesta da parte del cliente ed il giorno in cui il servizio è realmente erogato al richiedente.

#### **4.2 Tasso di malfunzionamento/disponibilità del servizio**

Indica il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai clienti relative ai malfunzionamenti durante il periodo di osservazione e il numero medio di servizi attivi di accesso a banda larga, rilevate su base mensile, nel periodo di riferimento.

#### **4.3 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

Indica il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità dello stesso.

#### **4.4 Tempi di risposta alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un operatore:**

Indica l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui il Servizio di assistenza Clienti risponde tramite un operatore umano al cliente per fornire il servizio richiesto.

#### **4.5 Addebiti contestati**

Indica la percentuale di fatture per cui il cliente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo di riferimento.

#### **4.6 Accuratezza delle fatturazione**

Indica la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

### **5. I NOSTRI IMPEGNI**

Relativamente agli standard di qualità sopra riportati, Forinicom si impegna ad indennizzare il Cliente nel caso non siano rispettati i seguenti tempi contrattuali:

#### **5.1 Tempo di attivazione del servizio/collegamento iniziale**

L'attivazione del collegamento iniziale avverrà in un tempo massimo di 30 giorni, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi concordati con il Cliente, ed in caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 1,00 € per le offerte business e 0,50 € per le offerte residenziali fino ad un massimo di 10,00 euro per le offerte business e 5,00 euro per quelle residenziali. Queste cifre potranno essere modificate contrattualmente in base agli accordi specificati sui contratti con i singoli utenti o in base alle modifiche della normativa vigente.

#### **5.2 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

La riparazione dei malfunzionamenti del servizio imputabili a Forinicom e segnalati al nostro Servizio Clienti avverrà entro il 5° giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati e che non rientrano in questa statistica ed i guasti che sono legati a servizi che non eroghiamo noi, ma che sono propedeutici all'erogazione del nostro servizio. A titolo di esempio, il nostro Hot Spot Offnet funziona utilizzando la linea adsl di un altro operatore, per cui la mancanza di navigazione può dipendere dalla indisponibilità di banda dell'operatore ovvero da altri problemi di connessione. In caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 1,00 € per le offerte business e 0,50 € per le offerte residenziali per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 20,00 € per le offerte business e 15,00 € per le offerte residenziali

## **6. TUTELA DEL CLIENTE**

### **6.1 Rapporto tra Forinicom e i Clienti**

Forinicom fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 18, al quale il Cliente può segnalare disservizi, richiedere informazioni relative ai servizi forniti ed agli addebiti relativi all'ultimo conto ricevuto, nonché segnalare eventuali proposte di miglioramento.

Forinicom assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità sia a mezzo strumenti informatici sia grazie ad una sezione Assistenza nel proprio sito web.

### **6.2 Procedure di reclamo**

Forinicom si impegna a fornire un servizio che soddisfi ogni esigenza, ma qualora il Cliente si ritenga insoddisfatto, ha la facoltà di contattare l'azienda per segnalare le difficoltà e i problemi sopravvenuti.

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi, delle Condizioni Generali di Contratto o relativi alla fatturazione, presso: Forinicom S.r.l. via del Popolo, n. 9 - 06083 Bastia Umbra (PG) mediante raccomandata A.R. Per quanto riguarda i reclami relativi alla fatturazione emessa il termine massimo entro il quale inoltrarli è di trenta giorni dal ricevimento della stessa.

L'inoltro del reclamo potrà altresì avvenire mediante posta elettronica o facsimile, sempre che venga confermato tramite raccomandata A.R. successiva ovvero con posta certificata del cliente inoltrata all'indirizzi di posta certificata dell'azienda [amministrazione@pec.com-com.it](mailto:amministrazione@pec.com-com.it).

Forinicom, fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 60 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nei casi di particolare complessità, entro il predetto termine, Forinicom informerà il Cliente dello stato di avanzamento della pratica e comunicherà i tempi necessari per la risposta su quanto richiesto.

Si informa che le eventuali controversie che dovessero insorgere con Forinicom, possono essere risolte applicando la procedura prevista dalla della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n 182/02/CONS e che l'azienda sta completando un iter per semplificare ulteriormente questa fase grazie ad accordi con associazioni dei consumatori.

### **6.3 Modalità di fatturazione**

Il Conto di Forinicom ha cadenza bimestrale anticipata e verrà inviata al cliente con almeno 10 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti, tramite mail sulla casella indicata dal cliente stesso, salvo richiesta di un invio cartaceo che potrà avere un costo addebitato direttamente in fattura.

Forinicom si impegna a rendere questo documento di facile comprensione e contenente tutte le informazioni necessarie per il dettaglio dei costi e dell'uso da parte del cliente. Le modalità di pagamento accettate sono quelle riportate nel contratto sottoscritto ovvero quelle comunicate in maniera scritta all'azienda.

### **6.4 Tutela della riservatezza**

Forinicom garantisce che il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente avverrà nel rispetto del D.Lgs. 196/03 (Codice della privacy) ed in conformità all'informativa presente anche nel sito internet, sempre comunque in maniera coerente con la normativa vigente in Italia.

### **6.5 Inserimento in elenchi**

Forinicom si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi

telefonici e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali. Ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nella base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con la compilazione dell'apposito modulo, Forinicom provvederà ad inserire i suoi dati autorizzati nel suddetto DBU; il Cliente è informato del fatto che le attuali modalità di pubblicazione dati nel DBU non prevedono una distinzione delle linee fax dalle linee voce; l'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari per l'operatore che sarà selezionato a discrezione di Forinicom.

Forinicom non assume l'obbligo di sottoscrivere accordi con soggetti terzi per la pubblicazione di elenchi telefonici e non assume dunque alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati.

## Allegato 1 - OBIETTIVI ANNUALI PER GLI INDICATORI DI QUALITA' PER IL SERVIZIO A BANDA LARGA "FMESH"

| Indicatori  | Misure   | Obiettivi         |
|---|--|-------------------|
| <b>Tempo di attivazione del servizio - collegamento iniziale</b><br><i>(il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.)</i>   | Percentile 95% del tempo di fornitura  | <b>9 giorni</b>   |
|   | Percentile 99% del tempo di fornitura  | <b>12 giorni</b>  |
|   | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente   | <b>93%</b>        |
|   | Tempo medio di fornitura   | <b>11 giorni</b>  |
| <b>Tasso di malfunzionamento/Disponibilità del servizio</b><br><i>vale a dire il rapporto tra 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.</i>   | Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su rete Fmesh                                       | <b>10,25%</b>     |
| <b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b><br><i>vale a dire il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità</i>  | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | <b>50 ore</b>     |
|   | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | <b>72 ore</b>     |
|   | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto   | <b>95%</b>        |
|   | Tempo medio di riparazione   | <b>48 ore</b>     |
| <b>Tempi di risposta alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un operatore</b><br><i>tempo totale di risposta dell'operatore umano ossia l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui il Servizio Cliente risponde tramite un operatore umano risponde al cliente per fornire il servizio richiesto</i> | Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta operatore  | <b>15 secondi</b> |
|   | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti   | <b>25 secondi</b> |
|   | Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta dell'operatore è inferiore ai 20 sec   | <b>85 %</b>       |
| <b>Addebiti contestati</b><br><i>vale a dire la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</i>   | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo                                 | <b>2,5 %</b>      |
| <b>Accuratezza delle fatturazione</b><br><i>La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</i>  | Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | <b>0,23%</b>      |

## Allegato 2 - OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI VOCE PER L'ANNO 2011

La sottostante tabella viene pubblicata in ottemperanza alla delibera n. 142/07/CSP che ha disposto l'inserimento dell'indicatore "Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti" tra gli indicatori rientranti nell'ambito del servizio universale per l'anno 2007 ed ha fissato gli obiettivi che Forinicom S.r.l. deve perseguire nel 2011 relativamente alle varie misurazioni effettuate nell'ambito del servizio universale medesimo

| Indicatori  | Misure   | Obiettivi         |
|---|--|-------------------|
| <b>Tempo di attivazione del servizio - collegamento iniziale</b><br><i>(il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.)</i>   | Percentile 95% del tempo di fornitura  | <b>9 giorni</b>   |
|   | Percentile 99% del tempo di fornitura  | <b>12 giorni</b>  |
|   | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente   | <b>93%</b>        |
|   | Tempo medio di fornitura   | <b>11 giorni</b>  |
| <b>Tasso di malfunzionamento/Disponibilità del servizio</b><br><i>vale a dire il rapporto tra 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.</i>   | Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su rete Fmesh                                       | <b>10,25%</b>     |
| <b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b><br><i>vale a dire il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità</i>  | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | <b>50 ore</b>     |
|   | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | <b>72 ore</b>     |
|   | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto   | <b>95%</b>        |
|   | Tempo medio di riparazione   | <b>48 ore</b>     |
| <b>Tempi di risposta alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un operatore</b><br><i>tempo totale di risposta dell'operatore umano ossia l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui il Servizio Cliente risponde tramite un operatore umano risponde al cliente per fornire il servizio richiesto</i> | Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta operatore  | <b>15 secondi</b> |
|   | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti   | <b>25 secondi</b> |
|   | Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta dell'operatore è inferiore ai 20 sec   | <b>85 %</b>       |
| <b>Addebiti contestati</b><br><i>vale a dire la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</i>   | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo                                 | <b>2,5 %</b>      |
| <b>Accuratezza delle fatturazione</b><br><i>La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</i>  | Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | <b>0,23%</b>      |