

# Carta dei Servizi

## 1 Presentazione dell'azienda e della Carta dei Servizi

AFA Systems è una società di ingegneria delle reti di telecomunicazione, che progetta e realizza, dal 1996, direttamente o attraverso concessionari reti carrier-class complesse, per committenti pubblici e privati. La società adotta un approccio integrato alla progettazione, che consente di garantire il risultato, ottimizzando i parametri funzionali, tra i quali quelli "end to end" (come sicurezza e QoS – Quality Of Service), che vanno curati su tutti i diversi dispositivi costituenti la rete. Su questo tipo di progetti, la proponente società è diventata, ormai, un riferimento nel panorama nazionale.

AFA Systems ha impostato nel corso degli anni la propria filosofia aziendale nell'ottica della trasparenza nei rapporti e della continua ricerca della soddisfazione del Cliente, una scelta importante che trova riscontro nella redazione di una propria Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi nasce in attuazione dell'art. 10 del DPR 19 settembre 1997, n. 318, nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 relativa ai Principi sull'erogazione di servizi pubblici.

Suscettibile agli aggiornamenti dovuti all'innovazione tecnologica, all'organizzazione aziendale ed ai suggerimenti degli utenti, la Carta dei Servizi costituisce la base di riferimento nei rapporti fra AFA Systems e le persone fisiche o giuridiche, di seguito indicati come "utenti", che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico, indicando:

- i principi adottati nell'erogazione e negli standard di servizio;
- i parametri di qualità e gli standard di valutazione;
- la tutela del Cliente

permettendo agli utenti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per giudicare la qualità dei servizi.

Nel caso in cui la qualità dei servizi ricevuti non corrisponda a quanto dichiarato l'utente potrà inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata, utilizzando le diverse modalità a disposizione, permettendo all'azienda a migliorare la qualità dei servizi offerti.

## 2 I Principi

### 2.1 Uguaglianza ed imparzialità

AFA Systems fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra gli utenti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, garantendo eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di utenti e comunque garantendo la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

## **2.2 Continuità**

AFA Systems si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni e nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

## **2.3 Partecipazione**

Ciascun utente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Tali segnalazioni verranno adeguatamente considerate da AFA Systems, che mette a disposizione il proprio personale per raccogliere le esigenze del singolo utente per migliorare quanto più possibile il servizio offerto.

## **2.4 Cortesia e Disponibilità**

AFA Systems assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate.

## **2.5 Efficacia ed efficienza**

AFA Systems persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più adatte allo scopo.

## **2.6 Trasparenza e Chiarezza**

AFA Systems si impegna a rendere facilmente accessibili e comprensibili tutte le informazioni, tecniche, economiche e generali, sui servizi offerti

## **2.7 Tutela dei dati personali**

AFA Systems garantisce all'utente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce all'utente 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 l'utente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

## **3 Parametri di Qualità**

AFA Systems svolge un' automatica rilevazione e verifica di questi parametri.

AFA Systems si impegna a pubblicare annualmente gli indicatori di qualità dei servizi forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

AFA Systems si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, "Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni" All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti.

I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da AFA Systems ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

AFA Systems si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad es., ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, ecc.). Per l'anno in corso AFA Systems ha individuato i seguenti standard di qualità:

1. Continuità del servizio;
2. Tasso di efficacia della rete;
3. Tempi di attivazione dei servizi;
4. Tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
5. Tasso di malfunzionamento;
6. Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
7. Addebiti contestati;

### **3.1 Continuità' del servizio**

Il servizio di accesso a Internet da postazione fissa è attivo, nel 95% dei casi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza ed alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore.

### **3.2 Tasso di efficacia della rete**

AFA Systems, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici: a. Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione – latenza inferiore ai 50 ms round trip (99%); b. Tasso di insuccesso nella trasmissione dati – (packet loss) inferiore al 2%; Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di AFA Systems.

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

L'attivazione del collegamento iniziale avverrà in un tempo massimo di 30 giorni dalla stipula del contratto per servizi a larga banda wireless e di 45 giorni dalla stipula del contratto per servizi a banda larga xDSL, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi concordati con l'utente, ed in caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta dell'utente, un indennizzo pari a 1€ per le offerte business e 0,50€ per le offerte residenziali, per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 30€ per le offerte business e 15€ per le offerte residenziali.

### **3.4 Tempi di riparazione dei malfunzionamenti**

La riparazione dei malfunzionamenti del servizio imputabili ad AFA Systems e segnalati al nostro Servizio Clienti (in forma telefonica o scritta) avverrà entro il 4° giorno lavorativo successivo alla segnalazione. In caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta dell'utente, un indennizzo pari a 1€ per le offerte business e 0,50€ per le offerte residenziali per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 30€ per le offerte business e 15€ per le offerte residenziali, oltre alla sospensione del canone, conteggiato su base giornaliera, relativo ai giorni di inattività del servizio a partire dal 5° giorno successivo alla segnalazione.

### **3.5 Tasso di malfunzionamento**

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 5%.

### **3.6 Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza**

AFA Systems mette a disposizione un operatore umano che risponde direttamente alle chiamate. E un servizio di ticket via web dove poter tenere traccia ed essere aggiornati sulla soluzione del proprio problema.

### **3.7 Addebiti contestati**

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%.

### **3.8 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.

## **4 Tutela del Cliente**

### **4.1 Rapporto tra AFA Systems e i Clienti**

AFA Systems fornisce un servizio telefonico di assistenza 0875 724104 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00, al quale l'utente può segnalare disservizi, richiedere informazioni relative ai servizi forniti da AFA Systems ed agli addebiti relativi all'ultimo Conto AFA Systems, avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio. AFA Systems mette anche a disposizione l'indirizzo email [supporto\\_isp@afasystems.it](mailto:supporto_isp@afasystems.it) dove poter segnalare i guasti 24h su 24h. AFA Systems assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità. Le informazioni di carattere generale sono comunque presenti nelle Condizioni Generali di Vendita.

### **4.2 Procedure di reclamo**

AFA Systems si impegna a fornire un servizio che soddisfi ogni esigenza dell'utente che, qualora si ritenga insoddisfatto, ha la facoltà di contattare AFA Systems e segnalare le problematiche sopravvenute. L'utente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi, delle Condizioni Generali di Vendita o relativi alla fatturazione, presso: AFA Systems via G. Pastore – zona Industriale B , 86039 Termoli (CB), mediante PEC a [afasystems@pec.it](mailto:afasystems@pec.it). Per quanto riguarda i reclami relativi alla fatturazione il termine è di trenta giorni dal ricevimento della stessa. AFA Systems, fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta all'utente entro 60 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nei casi di particolare complessità, entro il predetto termine, AFA Systems informerà l'utente dello stato di avanzamento della pratica e comunicherà i tempi necessari per la risposta.

Si informa che le eventuali controversie che dovessero insorgere con AFA Systems, possono essere risolte applicando la procedura prevista dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 182/02/CONS.

(Rev. 32265)