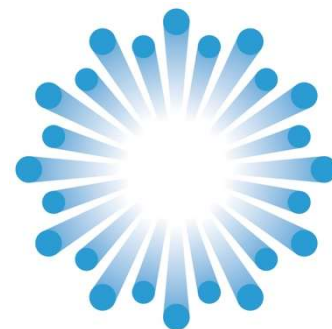


# CARTA DEI SERVIZI



**Telweb**

**La Carta dei  
Servizi**

**I Principi**

**Il rapporto con i clienti**

**Gli Standard e gli  
obiettivi**



## Telweb

**La Telweb** nasce nel 2015 a Sulmona con l'obiettivo di cablare in fibra ottica le aree interne della regione Abruzzo, utilizzando le più moderne tecnologie disponibili sul mercato.

L'unica architettura di rete utilizzata è l'FTTH (Fiber To The Home) e consiste nella connessione delle proprie utenze esclusivamente attraverso la fibra ottica. Non si fa uso delle reti in rame esistenti né tantomeno si utilizzano connessioni wireless.

La scelta di utilizzare esclusivamente fibra ottica fino a casa degli utenti scaturisce dal desiderio di fornire sempre servizi affidabili e performanti.

Per garantire il massimo delle prestazioni la società è connessa direttamente al NAMEX (consorzio di cui è membro dal 2019) ed al MIX, che rappresentano i principali centri nazionali di interscambio tra tutti gli operatori.

La società è iscritta al ROC (Registro degli Operatori), è in possesso delle autorizzazioni ministeriali come ISP



## La Carta dei

**La Telweb** adotta la presente carta dei servizi come strumento di trasparenza e di tutela dei consumatori ed in ottemperanza della direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla delibera AGCOM 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche ed integrazioni.

La Carta dei Servizi, che risponde all'esigenza di stabilire i principi, le modalità e le regole nei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni e i clienti e di fissare le responsabilità che gli stessi hanno nei loro confronti, è richiamata dalle Condizioni Generali di Contratto e, in forma aggiornata, è scaricabile dal sito internet [www.telweb.it](http://www.telweb.it) nella sezione dedicata alla "Qualità e Carta dei Servizi" o è richiedibile per telefono al numero 0864.435300 oppure per e-mail all'indirizzo: [info@telweb.it](mailto:info@telweb.it).

La Carta dei Servizi contiene una serie di parametri di qualità che l'operatore si impegna a garantire ai propri



## I principi

### **UGUALIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO**

I servizi della Telweb sono offerti nel pieno rispetto del principio costituzionale di uguaglianza e senza operare distinzioni geografiche, di sesso, politiche, di lingue, di razza ne di religione.

In ottemperanza dell'art. 2 comma 4 della delibera AGCOM n.290/21/CONS e dell'art. 3 comma 2 della delibera AGCOM n. 179/03/CSP, la Telweb si impegna, al massimo delle proprie possibilità e nell'ambito delle aree territoriali coperte dalla propria infrastruttura, ad agevolare in ogni modo e maniera le tempistiche di attivazione per gli utenti di cui all'art. 1 commi i), j), k) ed l) della citata delibera AGCOM n.290/21/CONS.

### **CONTINUITA' DEL SERVIZIO**

La Telweb si impegna ad erogare il servizio 24 ore su 24, 365 giorni l'anno fatti salvi eventuali guasti e/o attività di manutenzione ordinaria e straordinaria. Le attività programmabili saranno pianificate con congruo anticipo e verrà data pronta comunicazione ai clienti, o via email o per telefono, utilizzando i punti di contatto forniti dallo stesso alla stipula del contratto, indicando anche, per quanto possibile, la durata stimata degli interventi. In ogni caso, per ogni richiesta di aggiornamento sulle attività, il cliente può contattare il servizio di assistenza all'indirizzo mail [assistenza@telweb.it](mailto:assistenza@telweb.it) oppure per telefono al numero



La Telweb si impegna inoltre, qualora le cause del disservizio siano estranee alla propria rete, a sollecitare nei modi e nei tempi opportuni affinché venga ripristinato il normale funzionamento dei servizi.

#### **DIRITTO DI INFORMAZIONE E DI SCELTA, TRASPARENZA E CHIAREZZA**

La Telweb si impegna a fornire sempre indicazioni chiare, semplici e trasparenti riguardo le proprie offerte economiche, le caratteristiche tecniche degli apparati, la qualità dei servizi e la documentazione contrattuale. Tutti i documenti contrattuali vengono resi disponibili sul sito web [www.telweb.it](http://www.telweb.it), nella sezione documenti, oppure sono richiedibili dal cliente via mail all'indirizzo [amministrazione@telweb.it](mailto:amministrazione@telweb.it). Mette inoltre a disposizione il proprio personale commerciale, amministrativo ed economico per chiarire, in ogni momento, eventuali dubbi del cliente.

La Telweb rispetta il diritto di scelta della clientela, riconoscendogli la possibilità di passare da un profilo ad un altro in qualsiasi momento, di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore. L'erogazione di tutti i servizi in essere cesserà il giorno del passaggio della numerazione telefonica associata alla linea ad altro operatore, oppure entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione di chiusura, via raccomandata o pec, qualora non venga attivata la procedura di portabilità del numero. Le modifiche di profilo, l'attivazione o la disattivazione di servizi aggiuntivi verranno completate entro un massimo di 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

#### **CORTESIA**



## **DIRITTO DI PARTECIPAZIONE**

La Telweb è da sempre attenta alle osservazioni ed ai suggerimenti forniti dai propri clienti. Tutte le segnalazioni ricevute dal personale aziendale sono sempre valutate e colte laddove si ravvisa una possibilità di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

La Telweb si impegna, inoltre, a pubblicizzare nei modi più efficaci i propri clienti di eventuali strumenti di controllo e verifica della qualità dei servizi offerti.

## **EFFICIENZA, EFFICACIA E FLESSIBILITA'**

La Telweb è alla continua ricerca di soluzioni che consentono di migliorare efficienza ed efficacia dei propri servizi. L'architettura della rete ed i continui investimenti per svecchiare gli apparati sono finalizzati a garantire performance sempre allineate con le esigenze dei clienti, il personale viene costantemente formato per l'utilizzo delle tecnologie più avanzate.

La società, per come ha impostato la propria infrastruttura e per le piccole dimensioni che ha, riesce a garantire sempre ai propri clienti la massima flessibilità per soddisfare, per quanto possibile, le loro esigenze.

Per seguire i propri clienti in modo efficiente ed efficace, la Telweb investe costantemente nell'aggiornati

## **RISERVATEZZA E PRIVACY**

La Telweb pone grande attenzione alla tutela dei dati personali dei propri clienti ed assicura che quelli di cui è titolare sono trattati ai sensi di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (il cd. 'GDPR' - di seguito il "GDPR"), dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003), così come richiesto dal D. Lgs. 101/2018, e da ogni altra normativa nazionale applicabile. In particolare, la Telweb riconosce ai Clienti la possibilità di esercitare in ogni momento i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del GDPR, scrivendo all'indirizzo: [amministrazione@telweb.it](mailto:amministrazione@telweb.it).





## Il rapporto con i clienti

La **Telweb** ha l'obiettivo di favorire il rapporto con i propri clienti mettendo a disposizione i seguenti punti di contatto:

PUNTI DI CONTATTO			
	<i>Commerciale</i>	<i>Amministrativo</i>	<i>Tecnico</i>
<b>Ufficio</b> (lun.-ven. dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18:00)	X	X	X
<b>Telefono (0864.435300)</b> (lun.-ven. dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18:00 - sabato dalle ore 9:00 alle 13:00)	X	X	X
<b>FAX (0864.435305)</b> (lun.-ven. dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18:00)		X	
<b>E-mail ass. tecnica</b> ( <a href="mailto:assistenza@telweb.it">assistenza@telweb.it</a> )			X
<b>E-mail ass. amministrativa</b> ( <a href="mailto:amministrazione@telweb.it">amministrazione@telweb.it</a> )		X	
<b>E-mail commerciale</b> ( <a href="mailto:info@telweb.it">info@telweb.it</a> )	X		

Inoltre è disponibile per tutte le comunicazioni ufficiali l'indirizzo di posta certificata (PEC): [telweb@pec.it](mailto:telweb@pec.it)

Per posta ordinaria i clienti possono inviare le proprie mail/raccomandate all'indirizzo:

**Telweb s.r.l.**  
Viale  
dell'Industria, 6  
67039, Sulmona (AQ)

#### **INFORMAZIONE AGLI UTENTI**

La Telweb ispirando tutta la sua attività ai principi di buona fede e correttezza rende disponibili al pubblico in modo chiaro, tempestivo e trasparente informazioni economiche, tecniche e giuridiche relative alle prestazioni offerte. L'obiettivo di informazione agli utenti è perseguito:

- a) specificando chiaramente prezzi, modalità di fatturazione, modalità di erogazione del servizio, durata del contratto, recesso; descrizione delle condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, incluse le prestazioni tecniche minime garantite all'utente;
- b) informando gli utenti di eventuali variazioni delle condizioni contrattuali, delle modalità di erogazione dei servizi, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso verso le stesse;





**Caratteristiche del servizio dati offerto da Telweb in riferimento all'offerta commerciale:**

PROFILO	Download	Upload	BMG	Chiamate verso i fissi nazionali incluse	Chiamate verso i cellulari nazionali incluse
Super Fibra	Fino a 1000 Gbps	Fino a 300 Mbps	15/15 Mbps	NA	NA
Super Fibra + Telefono Miniflat	Fino a 1000 Gbps	Fino a 300 Mbps	15/15 Mbps	500 minuti	NA
Super Fibra + Telefono Easyflat	Fino a 1000 Gbps	Fino a 300 Mbps	15/15 Mbps	1500 minuti	400 minuti
Super Fibra PI	Fino a 1000 Gbps	Fino a 300 Mbps	15/15 Mbps	NA	NA
Super Fibra + Telefono Miniflat PI	Fino a 1000 Gbps	Fino a 300 Mbps	15/15 Mbps	500 minuti	NA
Super Fibra + Telefono Easyflat PI	Fino a 1000 Gbps	Fino a 300 Mbps	15/15 Mbps	1500 minuti	400 minuti

Le chiamate telefoniche in eccesso saranno tariffate a secondo al prezzo di:

Fissi Naz. 0,02€/min. senza scatto alla risposta

Cell. Naz. 0,06€/min. senza scatto alla risposta

**ADESIONE E/O MODIFICA DEI SERVIZI**

A tutela dei clienti, tutte le attività diverse dalla ordinaria assistenza e/o manutenzione richiedono la compilazione e la sottoscrizione di specifici moduli contrattuali a cura del titolare della linea. Il personale commerciale della società è a disposizione dei clienti per fornire tutte le informazioni/indicazioni necessarie per la loro compilazione e/o per avere maggiori informazioni circa le caratteristiche tecniche/economiche dei servizi. La Telweb si impegna ad attivare i servizi nel minor tempo possibile; qualora per cause tecniche o per cause imputabili a terzi la società non sia in grado di rispettare la tempistica contrattuale, la stessa si impegna a dare informazioni al Cliente, anche con semplice chiamata telefonica, concordando con esso tempi diversi di attivazione.

I servizi attivabili, oltre al collegamento ad Internet e alla telefonia (VoIP), sono di seguito elencati e descritti:

- a) **Extra contributo di attivazione:** *qualora l'abitazione da collegare non si trovi all'interno di un condominio sarà applicato un contributo extra di attivazione per gestire i costi aggiuntivi che la società deve attivare per portare la fibra ottica all'interno dell'abitazione. Il contributo viene determinato su base preventiva in funzione dei costi aggiuntivi che la società deve sostenere e sarà riportato sul contratto in modo chiaro e trasparente.*
- b) **Contributo di attivazione utenza oltre il primo punto disponibile:** *il contratto base prevede la realizzazione di un punto FTTH (borchia FTTH) in casa dell'utente coincidente con la prima presa telefonica all'ingresso dell'appartamento. Il cliente può richiedere, a titolo oneroso, l'installazione della borchia FTTH in un altro punto dell'appartamento. La*



c) **Acquisto modem o opzione modem libero:** i Clienti, nel pieno rispetto della Delibera Agcom 348/18/CONS, hanno la facoltà di utilizzare un qualsiasi modem a loro scelta per l'accesso ad Internet e per i servizi di telefonia VoIP erogati dalla Telweb, purchè lo stesso rispetti le caratteristiche tecniche di seguito elencate:

WAN IEEE 802.3 Ethernet  
Supporto IEEE 802.1q/p VLANs (Vlan 25, 27 e 28)  
IEEE 802.3u Fast Ethernet  
IEEE 802.3ab 1000Base-T  
ITU-T G.984 compliant  
SIP  
G.711  
Supporto PPPoE

La Telweb fornirà al Cliente le credenziali per la sessione PPPoE e per il VoIP. La configurazione del modem è a cura del Cliente e la Telweb non potrà fornire nessun supporto tecnico.

Tuttavia, qualora il Cliente voglia acquistare un modem dalla Telweb, lo stesso verrà fornito già preconfigurato e pronto per l'attivazione. La preconfigurazione prevede il passaggio dei parametri specifici dell'utenza attraverso standard TR.069. Il costo del modem sarà indicato esplicitamente nel contratto sottoscritto dal Cliente.

d) **Servizio di gestione remota:** i Clienti che hanno optato per l'acquisto del modem offerto dalla Telweb (o di modem certificati dalla stessa) potranno optare gratuitamente per il servizio di gestione remota. Abilitando tale servizio il Cliente accetta che il personale tecnico della Telweb possa accedere da remoto



- e) **Opzione super WiFi:** Il servizio è erogabile esclusivamente ai Clienti che utilizzano il modem presente nell'offerta. Il servizio consiste nell'analisi della copertura WiFi e nell'individuazione di una soluzione tecnica per estendere la copertura a tutte le stanze di interesse del cliente. Al termine dell'analisi verrà proposta al cliente un'offerta economica per l'implementazione della soluzione tecnica individuata. Qualora l'offerta venga accettata, al cliente verrà rilasciato un certificato di collaudo finale. Si fa presente fin da ora che, a causa dell'aleatorietà delle interferenze sulle frequenze libere WiFi, la Telweb non potrà essere considerata responsabile di variazioni di prestazioni dovute a mutate condizioni ambientali o interferenti.
- f) **IPv4 Pubblico:** Il servizio di accesso ad Internet può prevedere l'utilizzo del Carrier Grade NAT. In questo scenario ai clienti viene assegnato un indirizzo IPv4 privato sulla porta WAN del modem attraverso PPPoE. Gruppi di utenti condividono pertanto un unico indirizzo IPv4 pubblico. Nella maggior parte dei casi questa configurazione non comporta limitazioni per i Clienti. Per coloro che avessero bisogno invece di uno o più indirizzi IPv4 Pubblici Statici è possibile farne richiesta in fase contrattuale. Il servizio ha una durata minima mensile. In caso di disdetta del contratto il pagamento del servizio verrà interrotto contestualmente alla disattivazione della linea Internet. Il servizio non prevede il passaggio di proprietà dell'indirizzo o degli indirizzi Pubblici ma solo l'assegnazione univoca provvisoria al Cliente. In caso di richiesta di una subnet, la stessa dovrà essere composta da 4/8/16/32/64 indirizzi IP. Nel caso in cui si richiede un solo indirizzo IPv4 Pubblico, lo stesso sarà assegnato alla WAN del modem: nel caso in cui si



g) **Portabilità numero telefonico:** Il Cliente che nel passaggio alla Telweb desideri mantenere il proprio numero di telefono dovrà richiedere il servizio di portabilità dello stesso. Per far ciò dovrà compilare e firmare i moduli aggiuntivi di Richiesta di Portabilità previsti nel contratto. Negli stessi dovrà essere riportato il numero che si desidera portare ed il relativo Codice di Migrazione (che dovrà essere fornito dall'operatore con il quale ha attivo il contratto). La richiesta di portabilità autorizza la Telweb ad intraprendere quanto necessario per completare le procedure di portabilità nei confronti del precedente operatore. Le stesse verranno iniziate solo dopo aver installato la linea in fibra ottica presso l'abitazione per evitare che il Cliente possa rimanere senza numero a causa di eventuali imprevisti nell'allaccio. Per la portabilità del numero sono richiesti in genere 3 giorni solari, una volta terminata con successo l'operazione di portabilità un tecnico della Telweb provvederà a fare il ribaltamento della linea telefonica. Salvo i casi di seguito descritti, in caso di portabilità del numero la fatturazione da parte della Telweb partirà dalla data di avvenuta portabilità; non sarà conteggiato pertanto il periodo che va dall'attivazione della linea Internet fino all'avvenuta portabilità del numero. La fatturazione partirà invece dalla data di attivazione della linea Internet nei casi in cui non c'è portabilità del numero e/o nel caso in cui la portabilità non vada a buon fine per problemi imputabili al Cliente (es. errata comunicazione del Codice di Migrazione).

Il costo una tantum per la portabilità del primo numero telefonico è a carico della Telweb, per ogni altro numero e/o GNR la portabilità ha un costo una tantum ed un canone mensile specificato nel contratto sottoscritto dal Cliente.



- i) **Pubblicazione in elenco:** *Il Cliente può richiedere alla Telweb la pubblicazione in elenco del proprio numero. Il servizio è oneroso ed i costi sono riportati nel contratto. La pubblicazione in elenco avverrà nella prima pubblicazione successiva alla data di presentazione della domanda. Il cliente, compilando un modulo opportuno, comunicherà quali informazioni inserire nella pubblicazione.*

#### **RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, potenziale inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri utilizzando i recapiti indicati nei Punti di Contatto. La Telweb si impegna a prendere in carico la segnalazione fornendo, se possibile, un riscontro al Cliente e comunque impegnandosi, per ciascun reclamo, a comunicare a quest'ultimo l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, per i quali non sia possibile una risposta esauriente nei termini previsti, la Telweb informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento delle verifiche e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione della Telweb al Cliente a seguito della analisi del reclamo dovrà prevedere:

- 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.

È in ogni caso facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 allegato A) Delibera 173/07/Cons s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio. I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da Telweb in un'ottica di trasparenza per tutta



#### CONDIZIONI DI RECESSO E DI RINNOVO

Il Contratto per l'erogazione del servizio è a tempo indeterminato e decorre dalla data di perfezionamento dello stesso. Potranno essere previste particolari condizioni di durata associate a specifiche offerte promozionali come meglio specificato nelle offerte commerciali.

Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione per iscritto mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo: Telweb s.r.l., Viale dell'Industria, 6 CAP 67039, Sulmona (AQ) allegando fotocopia di un documento d'identità in corso di validità oppure attraverso PEC all'indirizzo: [telweb@pec.it](mailto:telweb@pec.it), allegando sia la scansione della lettera di recesso, opportunamente firmata, che la fotocopia di un documento in corso di validità.

Il recesso produrrà effetto al massimo entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di cessazione da parte della Telweb. In qualsiasi momento il Cliente receda dal Contratto, la Telweb avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo per il ristoro dei costi di disattivazione sostenuti così come riportato esplicitamente nei moduli delle offerte commerciali. Il Cliente è tenuto a restituire entro 14 (quattordici) giorni tutti i prodotti forniti da Telweb in comodato d'uso con l'attivazione, corredati di tutti gli eventuali accessori e contenuti nell'imballo originario. Qualora tale termine non venga rispettato il Cliente sarà tenuto a pagarli secondo i prezzi riportati nelle offerte commerciali. Le ONT hanno un costo di 49,00€ IVA inclusa.

Nel caso di recesso anticipato da offerte promozionali, Telweb potrà addebitare altresì gli sconti di cui il Cliente ha usufruito.

Telweb può recedere dal Contratto dandone comunicazione al Cliente per iscritto, anche mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso non inferiore a 60 giorni dalla data di efficacia del recesso.

Il Cliente, in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, può esercitare anche il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto. Le modalità di recesso è la stessa precedentemente descritta.





#### FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Per il Servizio erogato, il Cliente verserà alla Telweb il canone corrispondente alla tipologia di abbonamento prescelto unitamente ad un importo una tantum, così come indicato nel contratto sottoscritto. Gli importi a qualsiasi titolo dovuti, comprensivi di IVA e di eventuali altri oneri di legge, sono descritti nelle condizioni economiche di contratto e vengono addebitati sulla prima fattura utile salvo diversi accordi di dilazione concordati per iscritto con il Cliente. Il Cliente è tenuto al pagamento dei suddetti importi entro la data di scadenza corrispondente a 15 (quindici) giorni solari dalla data di emissione della fattura. L'unica modalità di pagamento accettato è il SEPA salvo diversi accordi con il Cliente.

Il costo di abbonamento e l'eventuale traffico a consumo sono addebitati in modo posticipato rispetto all'utilizzo del servizio, salvo quanto indicato in seguito. Il costo di abbonamento decorre dalla data di attivazione del Servizio. Il contributo di attivazione una-tantum viene invece addebitato sulla prima bolletta utile successiva all'installazione della linea.

La fatture Telweb vengono emesse con cadenza mensile e a decorrere dal primo ciclo di fatturazione successivo all'installazione della linea.

Le fatture vengono inviate gratuitamente attraverso posta elettronica e, su esplicita richiesta, per posta ordinaria. In questo caso i costi di spedizione sono a carico del Cliente e sono esplicitamente indicati nel modulo contrattuale.

La Telweb, su richiesta del Cliente e in conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali, fornisce gratuitamente la documentazione di tutte

**SEGNALAZIONE DISSERVIZI E SLA**

Le segnalazioni di disservizio tecnico e/o amministrativo vengono supportate dal sistema di Trouble Ticketing della Telweb che consente, tra l'altro, di tracciare l'intero iter di gestione di ciascuna chiamata. Il sistema è utilizzato anche come fonte di informazione sia ai fini statistici che ai fini di conoscenza per poter fornire al personale tecnico utili informazioni circa le problematiche riscontrate dai clienti. La segnalazione può essere fatta tramite i punti di contatto e negli orari indicati nell'apposita tabella precedentemente riportata. La Telweb si impegna a risolvere il problema nel più breve tempo possibile ed i guasti saranno chiusi comunque entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione. Oltre tale tempo la Telweb si impegna a corrispondere automaticamente al Cliente 1 euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 30 euro.

Per accelerare i tempi risoluzione dei problemi i tecnici della Telweb potranno accedere in telediagnosi, da remoto, sul modem del Cliente previa esplicita autorizzazione dello stesso. Nel caso in cui il problema non sia risolvibile da remoto, il tecnico della Telweb valuterà l'opportunità di richiedere un intervento tecnico on-site, concordando un appuntamento con il Cliente. Per i guasti sulla rete, invece, il tecnico provvederà a coinvolgere la squadra di cantiere, se il guasto insiste sulla propria infrastruttura, oppure ad aprire un ticket vero altro fornitore, qualora il guasto sia esterno ad essa. Tutte le operazioni di ripristino saranno comunque seguite dalla Telweb che provvederà a sollecitare la soluzione del problema. Al termine delle stesse il Cliente sarà ricontattato per fare i test conclusivi necessari, tra l'altro, per la chiusura del ticket.

**Interventi a vuoto**

Qualora in caso di intervento on-site si evidenzi che la causa del disservizio segnalato non sia imputabile a Telweb, la stessa si riserva la possibilità di addebitare al cliente un costo pari a 50 (cinquanta) euro come ristoro dei costi sostenuti.

Qualora il Cliente non si renda disponibile a seguito di un appuntamento preso per l'attivazione del servizio, senza averne dato disdetta entro il termine di 24 ore prima dello stesso, la

Telweb si riserva la possibilità di addebitare al cliente un costo per a 70 (settanta) euro come ristoro dei costi sostenuti.





## Gli standard e gli obiettivi

### **GLI STANDARD DI QUALITA' PER I SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET E TELEFONIA FISSA**

Nel rispetto di quanto previsto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, di seguito la Telweb indica alcuni parametri di qualità dei servizi che si impegna a rispettare nell'anno in corso. Gli standard riportati nella seguente Carta dei Servizi sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio, non tenendo quindi conto di ritardi e/o malfunzionamenti causati da terzi, eventi eccezionali, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica, permessi pubblici e/o privati. Ogni anno la società definisce e aggiorna questi standard di qualità in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente e pubblica sul proprio sito i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti:

#### Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale - Delibera n. 131/06/CSP

Si intende il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e quello in cui il servizio è effettivamente disponibile per l'uso da parte del Richiedente. L'obiettivo che ci si prefigge è quello di rendere disponibile il servizio richiesto dal Cliente entro un tempo medio di 120 giorni dalla richiesta di attivazione pervenuta. I tempi possono variare in funzione di eventuali permessi terzi e/o attività non dipendenti dalla Telweb. In ogni caso il cliente sarà informato delle eventuali difficoltà sopraggiunte.

#### Tasso di malfunzionamento - Delibera n. 131/06/CSP

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 e linee a larga banda, rilevate su base mensile nello stesso periodo. L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento, per guasti non dipendenti da operatori



Tempo di riparazione dei malfunzionamenti - Delibera n. 131/06/CSP

Definisce il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente ed il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

L'obiettivo perseguito, salvo ritardi dipendenti dall'utente, da cause di forza maggiore e/o guasti non dipendenti da Telweb, è un tempo di riparazione inferiore a 48 ore per i guasti sulla linea in fibra ed inferiore a 6 ore per i guasti sugli apparati installati nelle sedi degli utenti.

Tempo di risposta alle chiamate - Delibera n. 131/06/CSP

Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta operatore umano, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano: Obiettivo prefissato è 6 secondi.

Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano, ossia intervallo di tempo che intercorre tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto: Obiettivo 30 secondi.

Tempo totale di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto: Obiettivo 36 secondi.

Addebiti contestati - Delibera n. 131/06/CSP



Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale - Delibera n. 254/04/CSP

L'indicatore indica i giorni solari che intercorrono tra il momento dell'ordine del servizio da parte del Cliente ed il giorno in cui il servizio è realmente utilizzabile dal richiedente. L'obiettivo perseguito è di 123 giorni solari con percentile del 95% e di 253 giorni solari con percentile 99%, con una percentuale di allacciamenti eseguiti entro il termine previsto da contratto pari al 93%.

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso - Delibera n. 254/04/CSP

Indicatore riferito al rapporto tra il numero delle segnalazioni di malfunzionamenti effettivi eseguite dai clienti e il numero medio di linee di accesso attive. L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento inferiore all'1,5% per i servizi forniti con strutture proprie.

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti - Delibera n. 254/04/CSP

L'indicatore si riferisce al tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la sua eliminazione. L'obiettivo perseguito è di un percentile del 80% pari a 8 ore e di un percentile del 95% pari a 32 ore, con una percentuale del 99% di riparazioni effettuate entro i limiti contrattuali.

Tempo di risposta dei servizi tramite operatore - Delibera n. 254/04/CSP

Intervallo di tempo esistente tra la ricezione delle informazioni di indirizzamento e l'istante in cui l'operatore umano risponde per fornire il servizio richiesto. L'obiettivo perseguito è di 100 secondi di tempo medio di risposta con una percentuale di chiamate con un tempo di risposta inferiore ai 20 secondi pari al 50%.

Fatture contestate - Delibera n. 254/04/CSP

Indicatore inteso quale percentuale delle fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma



Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo - Delibera 79/09/CSP

Indicatore avente ad oggetto il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo. L'obiettivo perseguito è un tempo inferiore a 10 secondi.

Tasso di risposta - Delibera 79/09/CSP

Indicatore riguardante il tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta "addetto" nell'IVR e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente. L'obiettivo perseguito è di 16 secondi quale tempo medio di risposta alle chiamate entranti ed una percentuale di chiamate entranti con un tempo di risposta inferiore a 20 secondi del 68%.

Percentuale di reclami risolti senza necessità di ulteriori chiamate - Delibera 79/09/CSP

Percentuali di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza. L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale superiore al 90%.

Validità della presente carta dei servizi



## La Tutela

### Rimborsi ed indennizzi

A fronte degli impegni sopra esposti la Telweb provvederà ad indennizzare i Clienti per i disservizi che potranno essere considerati inadempimenti contrattuali.

### Indennizzo per ritardo nell'attivazione (nuova linea o migrazione)

La Telweb riconosce un indennizzo a fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea o per il trasloco della stessa (da un indirizzo ad un altro del Cliente), fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore. La Telweb si impegna ad accertare il ritardo entro 45 giorni dalla ricezione della segnalazione di disservizio da parte dell'utente ed in caso di accertamento positivo gli riconosce 1 (uno) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 30 (trenta) euro. Qualora il ritardo nell'attivazione di una nuova linea o il trasloco della stessa siano imputabili al Cliente, il termine di attivazione dei servizi sopra indicati si intende sospeso per tutto il tempo in cui dura la causa ostativa dell'attivazione stessa.

### Protezione dei dati personali-Riservatezza delle informazioni

La Telweb garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, garantisce di adottare ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso, assicura che il proprio personale è perfettamente a conoscenza di tale normativa essendo stato adeguatamente formato.

Il Cliente è informato che i dati personali da Lui forniti



Il Cliente è consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti da parte della Telweb ad altri soggetti delegati dalla Telweb stessa per l'espletamento di servizi tecnici ed amministrativi connessi con l'oggetto del Contratto sottoscritti, che saranno a loro volta obbligati all'obbligo di riservatezza.

#### Inserimento negli elenchi telefonici

La Telweb informa il Cliente della possibilità di scegliere di essere inserito o meno negli elenchi telefonici e circa le modalità di inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali. Ove il Cliente manifesti la scelta di essere inserito in elenco, l'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni sottoscritte e nei tempi tecnici necessari.

Il Cliente è espressamente a conoscenza del fatto che la pubblicazione degli elenchi telefonici avviene da parte di soggetti sulle cui esigenze lavorative la Telweb non ha alcuna forma di controllo e/o intervento, per cui la Telweb non assume nessun impegno per quanto riguarda la tempistica di inserimento dei dati del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati.

#### Registro delle opposizioni

In conformità alle disposizioni del D.P.R. n. 178/2010 e s.m.i. gli Abbonati agli elenchi telefonici pubblici che non vogliono più ricevere chiamate dagli operatori di telemarketing per attività commerciali, promozionali o per il compimento di ricerche di mercato, possono "opporsi" alle telefonate indesiderate iscrivendosi al Registro Pubblico delle Opposizioni. Per maggiori informazioni è possibile chiamare il numero gratuito 800.265.265 o visitare il sito web : [www.registrodelleopposizioni.it](http://www.registrodelleopposizioni.it).

**Telweb**

**assistenza, qualità e cortesia**

**al tuo servizio**