

CARTA DEI SERVIZI Aton communication Italia S.R.L.

La Carta dei Servizi Aton Communication Italia S.r.l. (d'ora innanzi "ATON") descrive la qualità dei servizi di comunicazione elettronica (il "Servizio") forniti da ATON e la trasparenza nella fornitura del Servizio agli utenti in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alla Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, e, per quanto applicabile ai servizi offerti, della L. 31 luglio 1997, n. 249 e alla Delibera n. 254/04/CSP del 17 dicembre 2004, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n.2, della legge 31 luglio 1997, n. 249 ed alla Delibera 131/06/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa.

Il presente documento illustra i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi degli stessi, gli strumenti di valutazione e le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei clienti.

La Carta dei Servizi (di seguito, per brevità, "Carta") è vincolante per ATON nei confronti dei clienti e sarà espressamente richiamata nei contenziosi con questi ultimi.

Nei contratti con i consumatori si applicano le disposizioni di cui agli articoli 1469-bis e seguenti del codice civile.

ATON sottopone all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, per brevità, "Autorità") il presente documento, affinché ne valuti la congruità ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b, n. 2 della Legge 31 luglio 1997, n. 249.

La Carta sarà aggiornata periodicamente, in considerazione dell'evoluzione delle tecnologie e dell'organizzazione aziendale nonché delle indicazioni fornite dai clienti.

In conformità della Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, ATON informerà l'Autorità e gli utenti delle successive variazioni ed integrazioni della Carta dei servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla sua applicazione.

Parte Prima PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Uguaglianza ed Imparzialità

ATON fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche, ispirandosi al principio di uguaglianza di trattamento dei clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche tra gli utenti medesimi.

ATON garantisce uguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

ATON presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare l'accesso ed espletamento ottimale di servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli.

In particolare ATON adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri operatori di comunicazioni, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l'accesso ed uso dei propri servizi di comunicazioni elettroniche.

ATON, per quanto nelle proprie facoltà, previa Autorizzazione del Garante per la protezione dei dati personali al trattamento dei dati sensibili e consenso del soggetto interessato, si impegna a svolgere ogni attività volta ad eliminare eventuali barriere all'accesso ai servizi di comunicazione da parte di ogni interessato, dando la priorità di attivazione ai soggetti portatori di handicap ed agli anziani e fornendo servizi di assistenza adeguati. Ogni segnalazione al riguardo potrà essere comunicata direttamente all'atto di sottoscrizione del contratto o, successivamente, scrivendo al numero di fax 0571911022 o indirizzo e-mail info@atontel.com, riportando i dati della richiesta ordinaria.

ATON, in particolare, analizza le proposte e suggerimenti di adeguamento ed ottimizzazione di servizi avanzate dalle associazioni di categoria anche di clienti appartenenti a classi socialmente più deboli. Tali segnalazioni possono essere inviate all'indirizzo e-mail: info@atontel.com.

1.2 Interpretazione delle clausole contrattuali

I comportamenti di ATON verso i clienti si uniformano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

In funzione di tale principio, ATON interpreta le singole clausole delle condizioni generali e delle condizioni specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici del settore.

1.3 Continuità

ATON si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

ATON dichiara di offrire i propri servizi di comunicazioni elettroniche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad esso ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori.

In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, ATON si impegna ad informare gli utenti a mezzo lettera raccomandata o via facsimile, almeno 10 giorni prima della data prevista per l'intervento, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e notizie più dettagliate.

In caso sia necessario un intervento presso la sede dell'abbonato, ATON si impegna a concordare la data e l'orario e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei servizi, ATON adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

1.4 Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Le segnalazioni e le proposte dei clienti sono adeguatamente considerati da ATON.

1.5 Efficacia ed efficienza

ATON persegue il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

1.6 Cortesia

ATON impronta i rapporti con i clienti al rispetto e alla cortesia ed agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti ATON sono tenuti ad indicare il proprio nome sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche o telematiche con i clienti.

1.7 Diritto di scelta

ATON, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

In particolare, il Cliente potrà accedere al Servizio ritirando i moduli e le condizioni generali di contratto, scaricandoli dal sito della società www.atontel.com e inviandoli alla medesima via fax. Il Cliente è libero di recedere dal contratto in ogni momento, dandone preavviso di almeno 30 giorni, inviando una disdetta scritta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento.

ATON rispetta il diritto di scelta della clientela, consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti.

ATON si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

ATON informerà i clienti del loro diritto di scelta, di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS e successive modificazioni.

1.8 Trasparenza delle transazioni telefoniche

ATON si obbliga a rendere trasparente le eventuali transazioni telefoniche concluse dalla clientela attraverso l'indicazione del numero dell'operatore, nel rispetto del diritto alla riservatezza dei dati personali e della transazione/reclamo, in particolare alla luce del D.L.gs 6 Settembre 2005, n. 206 (artt. da 50 a 58).

1.9 Servizi gratuiti ed offerte promozionali

ATON assicura alla propria clientela un'accurata informazione riguardo ai vantaggi, svantaggi e possibili cautele della politica di fornitura di servizi gratuiti ed offerte

promozionali senza una specifica richiesta e garantisce il diritto di rifiutare i messaggi promozionali.

1.10 Sicurezza delle reti

ATON si impegna ad adottare tutte le misure idonee, al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità dei propri fornitori di telecomunicazioni e delle reti e delle comunicazioni che questi offrono.

1.11 Informazione degli utenti

Nel rispetto del diritto riconosciuto agli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi, ATON si impegna a diffondere qualsiasi informazione secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie più deboli.

Il Cliente ATON ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di ATON, contattando il responsabile del trattamento dei Dati al numero telefonico 057151348

ATON adotta ogni criterio di massima trasparenza nei confronti dei propri clienti. L'utente può in ogni momento ottenere le specifiche, dettagli ed informazioni relative ai servizi ATON accedendo al sito: www.atontel.com.

ATON si impegna a: 1) presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.; 2) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite; 3) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di comunicazioni elettroniche e le prestazioni supplementari; 4) informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse; 5) fornire a tutti gli abbonati (per i nuovi al momento della stipula del contratto, ai clienti correnti a mezzo di comunicati periodici) le informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS e successive modificazioni. Nel quadro dei propri obblighi di operatore di servizi di comunicazione elettronica, ATON si impegna a denunciare alle Autorità competenti le eventuali violazioni e/o illeciti commessi a danno dei minori per mezzo delle reti di comunicazione elettronica di cui sia venuta a conoscenza nell'esercizio della propria attività. Compatibilmente con le tecniche in uso, ATON, qualora espanda il proprio mercato nella fornitura dei servizi Internet, si impegna a combattere le forme invasive di pubblicità (spamming) in Rete, e ad approntare ogni migliore soluzione volta ad inibire l'accesso non richiesto a siti vietati ai minori, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori; 6) informare gli utenti, con cadenza annuale a mezzo di comunicato inserito nella documentazione di fatturazione, del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della

cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS; 7) specificare, nel particolare caso in cui si intenda addivenire a contratti di erogazione di servizi prepagati le condizioni dei rapporti e, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero; 8) garantire a ciascun utente il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di ATON a mezzo richiesta scritta da inoltrarsi all'attenzione del responsabile del trattamento dati presso la sede di ATON nonché a garantire al Cliente l'esercizio dei diritti a lui conferiti dal Decreto legislativo 196/03.

Parte seconda.

PARAMETRI DI QUALITA' E STRUMENTI DI VALUTAZIONE

2.1 I servizi

ATON fornisce i servizi di comunicazioni elettroniche a valore aggiunto al pubblico a cui possono accedere gli utenti della rete pubblica fissa e/o di reti pubbliche mobili. In particolare, ATON offre, direttamente o a mezzo di operatori terzi, i seguenti servizi:

- FONIA: CS, CPS, WLR
- ADSL
- ULL
- HDSL
- VOIP
- VIRTUALFAX

ATON si impegna ad attivare i servizi nel più breve tempo possibile, compatibilmente con le tempistiche di attivazione e fornitura delle linee da parte degli operatori prescelti o incaricati.

Qualora in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, per cause imputabili a terzi e/o ai clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile una pronta attivazione, ATON concorderà con il Cliente tempi e modalità per la relativa erogazione dei servizi.

Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile esclusivamente a ATON, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.6.

In caso di scioglimento del contratto, ATON si impegna a disattivare il servizio entro e non oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla comunicazione dell'avvenuto scioglimento del contratto.

2.2 Pagamento della fattura

ATON si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti e aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia.

ATON accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su conti correnti bancari e postali, addebiti su carte di credito.

ATON si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a

specifici prodotti e/o servizi offerti. ATON comunicherà alla clientela le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto.

Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, etc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili al Cliente.

Fatto salvo quanto previsto al precedente paragrafo 2, il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto, previa comunicazione a ATON data per iscritto.

2.3 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti

ATON calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti.

ATON provvede, a richiesta scritta del Cliente e secondo la vigente normativa in materia di tutela della privacy, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione dovrà contenere i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, località, durata, costo della conversazione e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti.

Eventuali modalità di documentazione diverse da quella base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

2.4 Comunicazioni al Pubblico

ATON comunica ai clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, in ottemperanza alle linee guida della delibera n. 417/01/CONS e successive modificazioni, le informazioni relative:

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari;
- alle variazioni delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di applicazione;
- ai mutamenti normativi che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche;
- ai listini applicati all'estensione territoriale e temporale del servizio.

2.5 Trasparenza delle condizioni economiche

ATON pubblica sul proprio sito web l'elenco delle offerte vigenti, rendendo disponibili, attraverso collegamenti ipertestuali:

- a. i prospetti informativi di cui all'art.5 della Delibera 96/07/CONS e successive modificazioni;
- b. le condizioni contrattuali applicabili a ciascuna offerta;
- c. uno schema grafico che mostra la struttura delle offerte sottoscrivibili e delle opzioni e promozioni ad esse collegate.

2.6 Schema di contratto

ATON adotta uno schema contrattuale nel quale indica almeno:

a. la descrizione del servizio da fornire

b. le condizioni, tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità al pubblico, che specificano:

- il dettaglio dei prezzi nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute tutte le informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto
- i tipi di servizio di manutenzione offerti
- gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami
- una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie, rispondente a quanto previsto dalla Delibera n. 173/07/CONS recante il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti.

2.7 Recesso

Gli abbonati hanno diritto di recedere dal contratto, senza penali all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali.

ATON si impegnerà ad informare gli abbonati, con preavviso di 30 giorni, di eventuali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. In ogni caso il recesso da parte del cliente dovrà essere comunicato per iscritto a ATON, all'indirizzo della sede operativa.

2.8 Contratti a Distanza

In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi dovrà avvenire nel rispetto delle disposizioni del D.lgs. 6 Settembre 2005, n. 206.

In caso di attivazione di offerte gratuite, ATON si obbliga ad indicare se tali offerte modificano il servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'utente o lasciano all'utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa.

La previa ordinazione sarà comunque obbligatoria quando l'offerta è o diventa a titolo oneroso.

2.9 Strumenti per controllare il livello dei consumi

ATON si impegna a fornire agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spese, almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. Tra gli strumenti messi a disposizione degli abbonati, è stato attivato il servizio di accesso riservato, nell'apposita sezione della pagina web www.atontel.com area clienti, attraverso il quale l'abbonato, digitando il proprio codice utente e la propria password potrà avere, i dati relativi al consumo effettuato.

ATON si avvarrà della facoltà di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare, per i casi di possibile uso fraudolento del servizio quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione qualora il livello di consumi registrato nell'arco di 15 giorni sia superiore del 250% rispetto alla media dei consumi dell'abbonato registrata in precedenza su un analogo periodo temporale.

2.10 Documentazione di fatturazione

ATON si impegna ad indicare, oltre a quanto previsto nella delibera n. 78/02/CONS:

- a. le modalità di pagamento, anche per via telematica, e di ricorso;
- b. qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali anticipi, rate, etc. e disattivazioni;
- c. il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni.

2.11 Fatturazione del servizio ed invio della fattura

La bolletta telefonica costituisce fattura e ATON la invierà al Cliente con almeno 5 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.

Il pagamento, entro i termini di scadenza e con le modalità indicate, libera immediatamente l'utente dai suoi obblighi.

Eventuali ritardi nella comunicazione a ATON dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non saranno imputati all'abbonato.

2.12 Inadempimenti o ritardato adempimento

Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento ATON chiederà all'abbonato il pagamento di una somma di denaro a titolo di interessi non superiore ai tassi usurari di cui all'art. 2, comma 4 della L. 27 marzo 1996, n. 108, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche.

2.13 Depositi Cauzionali o Anticipi Conversazione

ATON adotterà modalità per la restituzione di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazione.

Entro 180 giorni dalla cessazione del rapporto ATON provvederà a restituire tali depositi o anticipi. Decorsi novanta giorni dalla cessazione del contratto, ATON restituisce tali depositi o anticipi maggiorati di interessi o di un indennizzo in misura almeno equivalente agli importi previsti contrattualmente per i casi di inadempimento da parte dell'utente.

2.14 Attivazione di contratti non richiesti dall'utente

Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, ATON non pretenderà da questi alcuna prestazione corrispettiva, in caso di attivazione o disattivazione di linee o contratti o forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvederà, a sua cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro di detti beni.

Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti del ripristino delle precedente configurazione, saranno a carico di ATON, che ha disposto l'attivazione o la disattivazione delle prestazioni non richieste dall'utente.

2.15 Parametri di qualità

ATON garantisce che i vari servizi siano offerti nel rispetto della normativa europea, degli obblighi derivanti dal titolo abilitativo e delle Delibere dell'Autorità.

In particolare, la qualità dei servizi offerti verrà valutata secondo le definizioni e i metodi di misura conformi agli standard di cui all'all. VII del D.P.R. n. 77/2001, ovvero ETSI ETR138 (ad eccezione di quelli relativi all'accuratezza della fatturazione per la quale non sono stati ancora definiti a livello comunitario) oppure ETSI EG 201 769-1 come specificati nella direttiva CE 22/2002.

Per l'anno in corso, ATON si prefigge il raggiungimento dei seguenti parametri di qualità:

- i) tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale, da intendersi come giorni solari che intercorrono tra la ricezione dell'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è in uso da parte del richiedente e con riferimento al servizio diretto con strutture e/o infrastrutture di altri operatori: entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione del contratto sottoscritto nel 95% delle richieste. L'attivazione del servizio di accesso ad Internet con tecnologia ADSL avviene nel 95% dei casi, entro 30 giorni lavorativi successivi alla ricezione del contratto sottoscritto ed è subordinata all'abilitazione della linea (da parte di Telecom o di operatori terzi) alla connessione con tecnologia ADSL. In ogni caso, ATON completerà gli ordini, nell'80% dei casi, entro la data concordata con il cliente;
- ii) tasso di malfunzionamento per linea di accesso: il Cliente è reso edotto del fatto che l'attivazione e gestione della linea di accesso dei servizi ATON è svolta da operatori terzi. ATON si pone come obiettivo quello di contenere, fino ad un limite massimo dell'1% il tasso di malfunzionamento per linea di accesso per quanto di propria competenza, interfacciandosi con detti operatori terzi per ottimizzare il funzionamento delle linee
- iii) tempo di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di comunicazioni elettroniche a valore aggiunto, riscontrati da ATON come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di ATON anche se installati nei locali dell'utente: 1 giorno lavorativo nel 20% dei casi. Per il restante 80%, il tempo di riparazione potrà essere inferiore a quello contrattualmente previsto.
- iv) tempi di risposta dei servizi tramite operatore (con tale indicatore si intende la fornitura del servizio informazioni e assistenza tecnica): da un minimo di 2 secondi ad un massimo di 60 secondi. Il tempo medio di risposta sarà di 5 secondi e la percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta sarà inferiore a 20 secondi è dell'99% , sia per la risposta tramite operatore, sia per la risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;
- v) fatture contestate: ATON si pone come obiettivo quello di contenere ad un limite massimo del 2% il tasso di contestazione delle fatture;

ATON presenterà, contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio e, comunque, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento, una relazione contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori ed i relativi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento.

Gli indicatori di qualità del servizio ed i relativi standard generali e specifici saranno aggiornati su base annua nella presente Carta dei servizi e comunicati agli utenti nella documentazione di fatturazione, ove prevista. Inoltre, per ciascuno dei suddetti indicatori di qualità, verranno pubblicati sul sito www.atontel.com i resoconti sui

risultati effettivamente raggiunti. In particolare, i resoconti relativi ai parametri di cui ai nn. i); ii); iii); iv); v); verranno pubblicati entro il 30 settembre di ogni anno, con riferimento ai risultati raggiunti nel primo semestre, ed entro il 31 marzo dell'anno successivo, con riferimento ai risultati raggiunti nel secondo trimestre. Per gli stessi parametri di qualità e per il parametro di cui al n. vi) verranno pubblicati resoconti annuali entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento.

In ogni caso, i resoconti all'Autorità saranno trasmessi sugli appositi moduli messi a disposizione della stessa e secondo le tempistiche indicate dalle delibere di riferimento (i.e. Delibera n. 254/04/CSP per i servizi di telefonia vocale fissa, Delibera 131/06/per i servizi di accesso a internet da postazione fissa)

Parte terza LA TUTELA

3.1 Reclami

Gli utenti hanno diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami o segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabilite.

ATON indicherà nella documentazione di fatturazione inviata all'utente il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio responsabile cui poter presentare reclami e segnalazioni.

In caso di servizi prepagati la possibilità di accedere alla medesima informazione è assicurata all'utente in forma scritta all'atto di adesione al servizio.

ATON si impegna ad assicurare agli utenti la tracciabilità o almeno la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati, dando riscontro al Cliente circa il numero di protocollo ad essi assegnato e le modalità di archiviazione e trattamento tramite comunicazione telefonica o per iscritto, a mezzo fax o per via telematica in considerazione dei recapiti indicati dal medesimo utente.

ATON sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo l'applicazione dell'indennità di mora. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato da ATON, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura.

Il termine per la definizione dei reclami non può essere superiore a 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. ATON comunica all'utente l'esito del reclamo.

In caso di accoglimento del reclamo, ATON provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, operando in compensazione nella successiva fattura, salvo non si renda necessaria la liquidazione mediante assegno. Nel caso in cui ATON non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto al pagamento dell'indennizzo di cui al punto 3.6.

In caso di rigetto, ATON comunicherà la risposta in esito al reclamo in forma scritta, adeguatamente motivata, indicando gli accertamenti compiuti.

Qualora il reclamo non sia stato accettato ed il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata va pagata entro la data comunicata da ATON tramite la lettera di definizione del reclamo.

Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato su una successiva fattura. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, ATON informerà il Cliente dei tempi necessari per la risposta.

3.2 Procedura di conciliazione

ATON si impegna a comunicare al Cliente che in caso di controversia, relativamente alla violazione di un proprio diritto o interesse protetto dal contratto o dalle norme in materia di comunicazioni elettroniche attribuite alla competenza dell'Autorità, prima di agire in giudizio, è tenuto a promuovere un tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom competente per territorio, in conformità del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" (Delibera n. 173/07/CONS e successive modificazioni).

In particolare, per determinare la competenza territoriale, si ha riguardo, in caso di reti telefoniche fisse, al luogo in cui è ubicata l'utenza telefonica.

Nell'istanza presentata al Corecom devono essere indicati, a pena di inammissibilità: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, il numero dell'utenza telefonica, la denominazione e la sede dell'organismo di comunicazioni elettroniche.

Nell'istanza devono essere sinteticamente indicati i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti e comunicati i precedenti tentativi di composizione della controversia.

L'istanza è sottoscritta dall'utente o, in caso di persone giuridiche, dal rappresentante legale o da persona munita di procura speciale conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata, ed è consegnata a mano contro rilascio di ricevuta ovvero inviata a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o telefax.

L'istanza può essere inoltrata compilando il formulario disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità (www.agcom.it).

Gli utenti hanno la facoltà di esperire, in alternativa al tentativo di conciliazione presso i Corecom, un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo che rispettino i principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE (in generale, le Camere di Commercio a ciò deputate).

In pendenza della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione, la sospensione del servizio si riferirà al solo servizio interessato dal mancato pagamento e, comunque, sarà garantita la fornitura del servizio universale di comunicazioni elettroniche, che potrà sospendersi in caso di frode o insolvenza abituale.

L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, o nel corso della relativa procedura, può chiedere al Dipartimento l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di comunicazioni elettroniche sino al termine della procedura conciliativa, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera e) della legge 14 novembre 1995, n. 481.

A pena di inammissibilità, la richiesta dell'utente deve contenere le informazioni indicate dall'art. 7 della Delibera n. 173/07/CONS recante il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione, ed essere corredata da copia dell'istanza di conciliazione depositata.

Il Direttore del Dipartimento, o un suo delegato, trasmette, anche a mezzo fax, copia della richiesta all'organismo di comunicazioni elettroniche, assegnando un termine non superiore a cinque giorni per la produzione di eventuali memorie e documentazione.

Il Direttore del Dipartimento, o il suo delegato, entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta adotta un provvedimento temporaneo, ovvero rigetta la richiesta, inviando copia della decisione alle parti.

3.3 Denuncia di Frode

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete, presentata dall'utente all'autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi, fino alla definizione della controversia.

In caso di frode accertata, ATON rimborserà i pagamenti già effettuati non imputabili all'utente.

Tuttavia, se ATON dimostra che non vi è stata frode, i pagamenti, temporaneamente sospesi, saranno addebitati all'utente.

3.4 Assistenza

ATON fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì esclusi i festivi nonché un servizio di assistenza accessibile per posta o per via telematica, a cui il Cliente può segnalare i disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi e alla fatturazione degli stessi nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio.

In caso di servizi prepagati, le medesime informazioni saranno assicurate all'utente in forma scritta all'atto di adesione del servizio.

3.5 Rapporti con i clienti

ATON ha cura, per quanto possibile, di limitare gli adempimenti richiesti ai clienti e di fornire gli opportuni chiarimenti su di essi.

ATON adotta formulari uniformi e provvede all'adozione di procedure semplificate ed informatizzate delle forme di pagamento delle prestazioni.

ATON assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità.

ATON predispone le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei clienti.

3.6 Rimborsi ed Indennizzi

ATON si impegna a rimborsare all'utente le somme erroneamente addebitate. Se gli errati addebiti riguardano una pluralità di utenti, ATON effettuerà automaticamente il rimborso ai relativi abbonati e, in caso di servizi prepagati, informerà gli utenti della possibilità di chiederlo.

Per gli inadempimenti contrattuali e il mancato rispetto degli standard di qualità nonché nei casi di interruzione del servizio dovuti a dolo o colpa grave accertati giudizialmente o dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ove tali eventi si riferiscano esclusivamente alla rete di ATON, ATON eseguirà il pagamento di indennizzi a richiesta nella misura di Euro 30 per ogni giorno di interruzione o disservizio, escludendosi da responsabilità della stessa nel caso in cui l'interruzione o il disservizio siano dovuti alla rete appartenente ad altri operatori con cui ATON ha sottoscritto accordi di interconnessione o di fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche. ATON prevede inoltre il pagamento di indennizzi automatici nei casi di ritardo nell'attivazione, compresi i casi in cui il collegamento è fornito al proprio Cliente mediante servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale o di ritardata restituzione degli importi dovuti al Cliente nella misura di Euro 2 per ogni giorno di ritardo.

ATON provvederà all'accredito degli importi dovuti entro la prima fatturazione utile o, in caso di servizi prepagati, informerà gli utenti della possibilità di richiedere tale accredito.

A richiesta dell'abbonato, i rimborsi e gli indennizzi, anziché detratti dalle fatture, saranno liquidati con altro mezzo di pagamento di facile riscossione.

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