



# Carta dei Servizi

## 1. Premessa

Energente è un Operatore W.I.S.P e la presente Carta Servizi racchiude le modalità operativa con cui vengono erogati tutti i servizi di Telecomunicazione TLC su rete internet voce e dati al cliente finale.

### 1.1 La carta dei servizi

La carta dei servizi, unitamente alla proposta di abbonamento e all'offerta commerciale, risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico e i clienti.

La carta dei servizi Energente è stata redatta in linea con quanto previsto dall'art. 10 Del d.P.R. 18 Settembre 1997 n. 318, dalla delibera n. 179/03/Csp, e nel rispetto della direttiva del presidente del consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici, fermo restando che il rapporto con il cliente è comunque disciplinato dal contratto dallo stesso sottoscritto.

La carta dei servizi Energente vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri clienti ma anche gli impegni che Energente assume nei loro confronti.

### 1.2 La società

Energente è un Autonomous System I.S.P. e W.I.S.P. e iscritto al R.O.C. per l'erogazione di servizi di telecomunicazioni a Banda larga e Voip e offre alla clientela business servizi integrati di telefonia, accesso veloce a Internet, trasmissione dati, applicazioni video, videocomunicazione.

Energente è in possesso delle autorizzazioni generali necessarie all'erogazione di tali prestazioni. Energente rende disponibile un accesso diretto e fisico alle aziende proponendosi come unico fornitore per tutte le esigenze di comunicazione, private e professionali: è, infatti, in grado, sfruttando la potenzialità della banda larga, di offrire una trasmissione unificata e ad alta velocità di voce, dati, video e Internet, e servizi di Data Center tramite il protocollo IP.

La tecnologia messa a disposizione consente di fornire velocità di collegamento fino a 100 mbit/s per le aziende.

Questi servizi, basandosi su tecnologia e apparati di proprietà di OLO installati nelle centrali dell'operatore di accesso, utilizza nell'ultimo tratto il doppino in rame per le connessioni tipo Xdsl o collegamenti tramite Fibra Ottica e/o in tecnologia radio mediante antenne denominate C.P.E. Trattandosi di un processo assolutamente innovativo, nella fase di transizione dall'operatore di accesso ai servizi Energente, potrebbero verificarsi alcuni imprevisti.

Le operazioni di attivazione del circuito dati e di trasferimento del numero telefonico ("Number Portability") potrebbero in casi eccezionali non avvenire in perfetta sincronia, causando l'isolamento temporaneo del telefono del cliente.

Per superare questi inconvenienti, Energente si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio, al fine di rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle esigenze del cliente, ma si trova pur sempre ad operare in un "sistema" misto e plurale che non consente sempre l'individuazione immediata della criticità e le relative soluzioni.

In tale contesto Energente, si impegna a minimizzare i possibili disagi per i clienti, eventualmente anche offrendo collegamenti temporanei gratuiti, ai fini di assicurare continuità nell'erogazione del servizio, in casi specifici di particolare criticità.

## 2. La carta dei servizi Energente

La carta dei servizi è anche disponibile on-line sul sito Energente ([www.filomeno.eu](http://www.filomeno.eu)), e inviata



gratuitamente ai clienti che la richiedono. La carta dei servizi è aggiornata periodicamente in funzione al cambiamento tecnologico e dei nuovi servizi introdotti a portafoglio da Energente

### **3 I principi fondamentali di Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

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

#### **3.1 Continuità**

Energente si impegna a fornire i servizi di telecomunicazioni in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, Energente si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al cliente. I servizi Energente vengono alimentati tramite energia elettrica.

#### **3.2 Partecipazione**

Il cliente ha il diritto di richiedere a Energente le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Energente esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri clienti e la qualità dei servizi forniti.

#### **3.3. Cortesia e trasparenza**

Cortesia e trasparenza sono i principi ai quali si ispira Energente nella gestione dei rapporti con i propri clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda.

#### **3.4 Efficienza ed efficacia**

Energente fornisce il servizio di telecomunicazioni secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi. A tal fine Energente pubblicherà periodicamente i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei propri servizi, così come sotto specificati (par.8) ed aggiornati periodicamente.

#### **3.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi (o diritto di informazione)**

Energente si impegna ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

#### **3.6 Elenco telefonico**

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

Non è previsto nessun indennizzo da parte di Energente per mancata o errata pubblicazione dei dati del cliente, tale inserimento rimane a carico dell'operatore di competenza. Il cliente potrà comunicare a Energente eventuali discordanze dei dati pubblicati la quale provvederà a comunicarli all'Operatore di competenza per eventuale rettifiche dei dati .



### **3.7 Disabilitazione chiamate**

Energente consente ai propri clienti di bloccare tutte le tipologie di chiamata in uscita, in modo selettivo. Il servizio è gratuito per le numerazioni 166, 144, 709, 899.

### **3.8 Traffico Telefonico Spam**

In conformità alle attuali disposizioni di legge in caso di traffico Spam (traffico telefonico anomalo) Energente provvede a segnalare al cliente entro le 24 ore in via telematica dall'avvenuta rilevazione del traffico telefonico anomalo e di conseguenza provvede al blocco immediato in uscita delle numerazioni, per evitare ulteriori consumi anomali. Nei sistemi di commutazione di Energente sono attivi degli algoritmi matematici che permettono di monitorare le soglie medie di traffico telefonico eseguito dal cliente e provvederle al blocco qualora siano superate. In caso che avvenga un traffico Spam sulle numerazioni del cliente Energente provvederà ad eseguire un'indagine per la verifica dei sistemi del cliente e nel minor tempo possibile relazionare il cliente in via telematica dell'esito dell'indagine e richiedere il consenso per l'abilitazione dei numeri precedentemente bloccati.

### **3.9 Traffico Internet Spam**

Le attuali disposizioni di legge impongono a Energente di monitorare sui propri collegamenti Internet i contenuti di navigazione e qualora questi siano ritenuti non conformi di bloccarli di conseguenza. Nel collegamento Internet Energente autorizza il cliente all'utilizzo di un SMTP di proprietà della stessa non certificato e comune a tutti gli utenti, qualora verifichi che su questo SMTP avvenga traffico anomalo questo verrà bloccato. Il cliente potrà attivare un proprio SMTP aziendale certificato, in questo caso Energente non provvede a nessun controllo sul traffico Internet.

### **3.10 Contenzioso tra utenti e operatori**

Energente si impegna a rispettare quanto previsto dalla delibera 182/02/cons dell'autorità per le garanzie nelle comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti, promuovendo procedure di conciliazione, anche elettroniche, che coinvolgano le associazioni dei consumatori e gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla raccomandazione della commissione 2001/310/ce.

## **4 Parametri di attivazione servizi Dati e Voce**

### **4.1 Tempo di attivazione del servizio con Tecnologia xDSL**

Energente si impegna ad attivare il servizio entro 60 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di Energente della proposta di abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Energente, quali, a titolo di esempio: rete satura, assenza di predisposizione, tubazioni rotte etc.

Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Energente si impegna a rendere noti al cliente i motivi del ritardo e laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a Energente, il cliente avrà diritto di annullare il contratto.

### **4.2 Tempo di attivazione del servizio con Tecnologia WI-MAX**

Energente si impegna ad attivare il servizio entro 60 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di Energente della proposta di abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Energente, quali, a titolo di esempio: esito negativo della visibilità ottica con i ripetitori di Energente, mancanza di predisposizione per installazione CPE, difficoltà di accesso al tetto del cliente etc..



Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Energente si impegna a rendere noti al cliente i motivi del ritardo e laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a Energente, il cliente avrà diritto di annullare il contratto.

#### **4.3 Tempo di attivazione del servizio con tecnologia fibra.**

Energente si impegna ad attivare il servizio entro 120 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di Energente della proposta di abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Energente. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al cliente o a terzi o comunque

dovuto a forza maggiore, Energente si impegna a rendere noti al cliente, anche in via telematica, i motivi del ritardo e laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a Energente, il cliente avrà diritto di annullare il contratto.

#### **4.4 Tempo di attivazione nuove numerazioni pubbliche e portabilità servizio Voip.**

Energente una volta verificato che il servizio Internet sia attivo si impegna ad attivare il servizio di numerazioni pubbliche entro:

- a) Numerazioni geografiche nuove entro 5 giorni lavorativi
- b) Numerazioni geografiche in portabilità da altro Operatore entro 20 giorni lavorativi, salvo il consenso dell'Operatore cedente.

Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a Energente, il cliente avrà diritto di annullare il contratto.

## **5 Caratteristiche dei servizi Internet**

### **5.1 Caratteristiche tecniche circuiti ADSL, ADSL2 e ADSL2+.**

Tutti i circuiti ADSL di Energente sono con navigazione Flat e viene concesso al cliente utilizzo in forma gratuita di SMTP generale non certificato di proprietà della stessa.

**Banda Minima Garantita (BMG / MCR ),** tutti i circuiti di qualsiasi tecnologia vengono forniti con Banda Minima Garantita dichiarata al di sotto della quale il circuito ADSL non deve mai andare sia in Download che in Upload, qualora i parametri della Banda Minima Garantita siano inferiori a quanto dichiarato e sottoscritto contrattualmente (esclusi eventuali guasti del circuito e relative tempistiche di risoluzione del problema) il cliente potrà recedere dal servizio senza alcuna penale.

**Indirizzi Ip statici,** ogni circuito ADSL viene fornito con almeno 1 indirizzo IP statico e il cliente potrà richiedere l'ampliamento delle classi con pacchetti da 4-8-16 fino a 256.

#### **5.1.1 Prestazioni dei circuiti ADSL**

L'effettiva velocità di navigazione in Internet dipende da fattori tecnici variabili come:

- a) Velocità del profilo Internet sottoscritto (Download da 640 Kbps a 20 Mega);
- b) La massima velocità in Download e in Upload del circuito ADSL dipende dalla distanza effettiva fra la sede del cliente e il Kit di raccolta (centrale), maggiore è la distanza e minore sarà la prestazione effettiva del circuito, vedi tabella;

- c) Livello di congestione della rete, essendo circuiti in Banda condivisa potrebbero verificarsi dei rallentamenti in funzione al traffico del momento sulla dorsale principale;
- d) Dal server cui il cliente è collegato e dalle caratteristiche del computer in dotazione;
- e) Dal modem/router utilizzato dal cliente e dalla configurazione dello stesso.

### 5.1.2 Velocità massime dei circuiti ADSL

Di seguito vengono riportate le velocità massime di navigazione in Internet dei circuiti dati ADSL in funzione a quanto riportato nel paragrafo 5.1.1.

|           |  |  |
|-----------|--|--|
| ADS<br>L  | 640 Kbps la velocità massima in Download è pari a 500 Kbps |  |
| ADS<br>L  | 1280 Kbps la velocità massima in Download è pari a 1 Mbps  |  |
| ADS<br>L  | 2 Mega   | la velocità massima in Download è pari a |
| ADS<br>L+ | 4 Mega   | la velocità massima in Download è pari a |

ADSL2 7 Mega la velocità massima in Download è pari a 3,5 Mbps

ADSL2 20 Mega la velocità massima in Download è pari a 7,2 Mbps

## 5.2 Caratteristiche tecniche circuiti HDSL e SHDSL.

Tutti i circuiti HDSL e SHDSL di Energente sono con navigazione Flat e viene concesso al cliente utilizzo in forma gratuita di SMTP generale non certificato di proprietà della stessa.

**Banda Minima Garantita (BMG /MCR)**, tutti i circuiti di qualsiasi tecnologia vengono forniti con Banda Minima Garantita dichiarata al di sotto della quale il circuito HDSL – SHDSL non deve mai andare sia in Download che in Upload, qualora i parametri della Banda Minima Garantita siano inferiori a quanto dichiarato e sottoscritto contrattualmente (esclusi eventuali guasti del circuito e relative tempistiche di risoluzione del problema) il cliente potrà recedere dal servizio senza alcuna penale.

**Indirizzi Ip statici**, ogni circuito HDSL – SHDSL viene fornito con almeno 8 indirizzi IP statici e il cliente potrà richiedere l'ampliamento delle classi con pacchetti da 8-16 fino a 256

### 5.2.1 Prestazioni dei circuiti HDSL - SHDSL

L'effettiva velocità di navigazione in Internet dipende da fattori tecnici variabili come:

- a) Velocità del profilo Internet sottoscritto (Download e Upload da 2 Mega e 8 Mega);
- b) I circuiti SHDSL possono essere attivati se la distanza effettiva fra la sede del cliente e il Kit di raccolta (centrale), non è maggiore di 3,5 Km e comunque sono subordinati alla effettiva verifica di fattibilità;
- c) I circuiti HDSL possono essere attivati ovunque indipendentemente dalla distanza della sede del cliente al Kit di raccolta e sono comunque subordinati alla effettiva verifica di fattibilità;
- d) Livello di congestione della rete, per i circuiti SHDSL in Banda condivisa potrebbero verificarsi dei rallentamenti in funzione al traffico del momento sulla dorsale principale;
- e) Dal server cui il cliente è collegato e dalle caratteristiche del computer in dotazione;
- f) Dal router utilizzato dal cliente e dalla configurazione dello stesso.

### 5.2.2 Velocità massime dei circuiti SHDSL – HDSL

La velocità massima di navigazione è quella indicata nella caratteristica del circuito HDSL – SHDSL contrattualizzato dal cliente.



### **5.3 Caratteristiche tecniche circuiti Fibra Ottica.**

Tutti i circuiti Fibra Ottica di Energente sono con navigazione Flat e viene concesso al cliente utilizzo in forma gratuita di SMTP generale non certificato di proprietà della stessa.

**Banda Minima Garantita (BMG /MCR)**, tutti i circuiti in Fibra Ottica vengono forniti con Banda Minima Garantita al di sotto della quale il circuito non deve mai andare sia in Download che in Upload, qualora i parametri della Banda Minima Garantita siano inferiori al 5% di quanto dichiarato e sottoscritto contrattualmente (esclusi eventuali guasti del circuito e relative tempistiche di risoluzione del problema) il cliente potrà recedere dal servizio senza alcuna penale.

**Indirizzi Ip statici**, ogni circuito Fibra Ottica viene fornito con almeno 8 indirizzi IP statici e il cliente potrà richiedere l'ampliamento delle classi con pacchetti da 8-16 fino a 256

#### **5.3.1 Prestazioni dei circuiti Fibra Ottica**

L'effettiva velocità di navigazione in Internet dipende da fattori tecnici variabili come:

- a) Velocità del profilo Internet sottoscritto (Download e Upload da 10 Mega a 100 Mega);
- b) I circuiti Fibra Ottica possono essere attivati solo dopo la effettiva verifica di fattibilità;
- c) Dal server cui il cliente è collegato e dalle caratteristiche del computer in dotazione;
- d) Dal router utilizzato dal cliente e dalla configurazione dello stesso.

#### **5.3.2 Velocità massime dei circuiti Fibra Ottica**

La velocità massima di navigazione è quella indicata nella caratteristica del circuito Fibra Ottica contrattualizzato dal cliente.

### **5.4 Caratteristiche tecniche circuiti Wi-Max 802.16e licenza libera.**

La tecnologia Internet WI-MAX 802.16e fornita da Energente è una soluzione di collegamento via etere in licenza libera a 5,4 Ghz.

Tutti i circuiti Wi-Max di Energente sono con navigazione Flat e viene concesso al cliente utilizzo in forma gratuita di SMTP generale non certificato di proprietà della stessa.

**Banda Minima Garantita (BMG /MCR)**, tutti i circuiti Wi-Max vengono forniti con Banda Minima Garantita al di sotto della quale il circuito non deve mai andare sia in Download che in Upload, qualora i parametri della Banda Minima Garantita siano inferiori a quanto dichiarato e sottoscritto contrattualmente (esclusi eventuali guasti del circuito e relative tempistiche di risoluzione del problema) il cliente potrà recedere dal servizio senza alcuna penale.

**Indirizzi Ip statici**, ogni circuito Wi-Max può essere fornito con IP statici e il cliente potrà richiedere classi con pacchetti da 1-8-16 fino a 256

#### **5.4.1 Prestazioni dei circuiti Wi-Max.**

L'effettiva velocità di navigazione in Internet dipende da fattori tecnici variabili come:

- a) Velocità del profilo Internet sottoscritto (Download e Upload da 2 Mega a 100 Mega);
- b) I circuiti Wi-Max possono essere attivati solo dopo l'effettiva verifica di fattibilità;
- c) In caso di problemi di interferenze radio il servizio potrebbe degradare sia in Download che in Upload, Energente adotterà tutte le policy tecniche per la sistemazione del circuito, qualora per problemi tecnici gravi di disponibilità di frequenze non dovesse essere possibile garantire il corretto funzionamento la stessa provvederà a suggerire al cliente una soluzione alternativa al servizio Wi-Max ritenendo il contratto Wi-Max risolto.
- d) Dal server cui il cliente è collegato e dalle caratteristiche del computer in dotazione;



e) Dal router utilizzato dal cliente e dalla configurazione dello stesso.

#### 5.4.2 Velocità massime dei circuiti Wi-Max

La velocità massima di navigazione è quella indicata nella caratteristica del circuito Wi-Max contrattualizzato dal cliente.

#### 5.5 Servizi Voip

L'infrastruttura Voip di Energente è stata realizzata per garantire le chiamate in ingresso (emergenza) al cliente anche in caso di guasto delle connessioni Internet che provocano l'impossibilità della consegna delle numerazioni e il loro corretto funzionamento sia in ingresso che in uscita.

Un'Interfaccia Web permette al cliente di impostare le chiamate in ingresso su numerazioni alternative di rete fissa e mobile quando queste non sono raggiungibili. Il servizio è configurabile tramite login e password che dovranno essere richieste a Energente. Il servizio è totalmente gratuito.

### 6 Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

In presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento della rete di telecomunicazioni, Energente si impegna ad intervenire nelle seguenti modalità, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque Energente ripristinerà il servizio con la massima celerità:

#### 6.1 Servizio ADSL & ADSL e VoIP

Al ricevimento della segnalazione di un guasto verrà effettuata un'analisi del livello di Severity, secondo le definizioni di seguito riportate e la risoluzione del medesimo avverrà nei tempi medi indicati (ad eccezione dei guasti riguardanti il circuito fisico - doppino in rame - o il servizio Wholesale ADSL dell'operatore).

| Livello    | Descrizione  | Risoluzione                           |
|------------|--|---------------------------------------|
| Severity 1 | Guasto che procuri un degrado totale del servizio anche limitatamente alla sola componente fonia o alla sola componente dati | 12 ore lavorative per il 95% dei casi |
|            | Guasto che procuri un degrado parziale del servizio (per es. degrado totale di sola parte degli accessi fonia)               | 24 ore lavorative per il 95% dei casi |
| Severity 2 | Guasto che procuri un degrado di prestazioni accessorie del servizio fonia o dati  | 48 ore lavorative per il 95% dei casi |
| Severity 3 |  |                                       |

Se invece il guasto riguarda il circuito fisico (doppino in rame) o il servizio Wholesale ADSL dell'operatore i tempi medi di riparazione, indipendentemente dal livello di Severity e sempre calcolati sulla totalità dei Clienti attivi, sono i seguenti:

85% dei casi entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione

10% dei casi entro il secondo giorno lavorativo successivo alla segnalazione

5% dei casi entro il terzo giorno lavorativo successivo alla segnalazione

## 6.2 Servizio HDSL – SHDSL e VoIP

Al ricevimento della segnalazione di un guasto verrà effettuata un'analisi del livello di Severity, secondo le definizioni di seguito riportate e la risoluzione del medesimo avverrà nei tempi medi indicati (ad eccezione dei guasti riguardanti il servizio Wholesale CVP HDSL dell'operatore).

| Livello    | Descrizione  | Risoluzione   |
|------------|--|---|
| Severity 1 | Guasto che procuri un degrado totale del servizio  | 8 ore lavorative nel 95% dei casi   |
|            | anche limitatamente alla sola componente fonia o alla sola componente dati                                     | 12 ore lavorative nel 100% dei casi                                       |
| Severity 2 | Guasto che procuri un degrado parziale del servizio (per es. degrado totale di sola parte degli accessi fonia) | 12 ore lavorative nel 95% dei casi<br>24 ore lavorative nel 100% dei casi |
|            | Guasto che procuri un degrado di prestazioni accessorie del servizio fonia o dati                              | 24 ore lavorative nel 95% dei casi<br>48 ore lavorative nel 100% dei casi |

I valori indicati fanno riferimento alle componenti di servizio erogate da Energente e sono applicati ad accessi di tipo HDSL-SHDSL.

## 6.3 Servizio Fibra Ottica e Voip

Al ricevimento della segnalazione di un guasto verrà effettuata un'analisi del livello di Severity, secondo le definizioni di seguito riportate e la risoluzione del medesimo avverrà nei tempi medi indicati.

| Livello    | Descrizione  | Risoluzione   |
|------------|--|---|
| Severity 1 | Guasto che procuri un degrado totale del servizio  | 4 ore lavorative nel 95% dei casi                                       |
|            | anche limitatamente alla sola componente fonia o alla sola componente dati                                     | 8 ore lavorative nel 100% dei casi                                      |
| Severity 2 | Guasto che procuri un degrado parziale del servizio (per es. degrado totale di sola parte degli accessi fonia) | 4 ore lavorative nel 95% dei casi<br>8 ore lavorative nel 100% dei casi |
|            | Guasto che procuri un degrado di prestazioni accessorie del servizio fonia o dati                              | 12 ore lavorative nel 95% dei casi                                      |

I valori indicati fanno riferimento alle componenti di servizio erogate da Energente e sono applicati ad accessi di tipo Fibra Ottica.

## 6.4 Servizio WI-MAX licenza libera a 5.4 Ghz

Al ricevimento della segnalazione di un guasto verrà effettuata un'analisi del livello di Severity, secondo le definizioni di seguito riportate e la risoluzione del medesimo avverrà nei tempi medi indicati

| Livello | Descrizione   | Risoluzione             |
|---------|---|-------------------------|
|         | Guasto che procuri un degrado totale del servizio anche | 8 ore lavorative per il |



|            |   |                          |  |
|------------|---|--------------------------|--|
| Severity 1 | limitatamente alla sola componente fonia o alla sola componente dati  | 95% dei casi             |  |
|            | Guasto che procuri un degrado parziale o totale del servizio (per es. degrado totale di sola parte degli accessi fonia) | 12 ore lavorative per il |  |
| Severity 2 |   | 95% dei casi             |  |
|            | Guasto che procuri un degrado di prestazioni accessorie del servizio fonia o dati                                       | 24 ore lavorative per il |  |
| Severity 3 |   | 95% dei casi             |  |

Se invece il guasto e/o il degrado del servizio riguardano le frequenze trasmissive in licenza libera 5.4 Ghz i tempi medi di riparazione, indipendentemente dal livello di Severity e sempre calcolati sulla totalità dei Clienti attivi, sono i seguenti:

95% dei casi entro lo stesso giorno alla segnalazione

5% dei casi entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione

## 6.5 Servizi Data Center

Sono intesi come servizi di Data Center i seguenti servizi ;

- Servizi di Back Up remoto.
- Servizi di Virtual Machine (server Virtuali).
- Servizi Hot Spot.

### 6.5.1 Servizi Data Center

Al ricevimento della segnalazione di un guasto verrà effettuata un'analisi del livello di Severity, secondo le definizioni di seguito riportate e la risoluzione del medesimo avverrà nei tempi medi indicati.

| Livello    | Descrizione   | Risoluzione                        |  |
|------------|---|------------------------------------|--|
|            | Guasto che procuri un degrado totale dei servizi                | 4 ore lavorative nel 98% dei casi  |  |
| Severity 1 | anche limitatamente alla sola componente Hardware e/o software. | 8 ore lavorative nel 100% dei casi |  |

|            |  |                                     |  |
|------------|--|-------------------------------------|--|
|            | Guasto che procuri un degrado di prestazioni accessorie del servizio | 12 ore lavorative nel 98% dei casi  |  |
| Severity 2 |  | 24 ore lavorative nel 100% dei casi |  |

## 6.6 Manutenzione della rete e/o servizi

Nei casi di manutenzione programmata, che determinino l'interruzione del servizio, il cliente sarà avvisato con almeno 24 ore di anticipo mediante comunicazione mezzo mail e/o fax.

Qualora Energente non rispetti i suddetti termini di intervento, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 9.4 .



## **7 Servizio di assistenza clienti**

Energente garantisce un servizio di assistenza telefonica sempre attivo, 5 giorni su 7, dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 18,00, al quale il cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi. Il servizio di assistenza clienti assicura la tracciabilità del reclamo.

Il servizio di assistenza clienti è disponibile al numero 0719030507. Il servizio di assistenza clienti è reperibile anche in forma telematica tramite e-mail da indirizzarsi a [info@filomeno.eu](mailto:info@filomeno.eu), oppure sul sito [www.filomeno.eu](http://www.filomeno.eu)

Il servizio assistenza Cliente consiste in un Help Desk di primo e di secondo livello.

### Primo livello

Il nostro personale di Help Desk tecnico è costantemente preparato ed aggiornato sulle eventuali problematiche che si possono verificare durante la normale fornitura del servizio stesso.

Mediante un Menù guidato appositamente istituito per il seguente servizio tutte le chiamate di richiesta assistenza vengono inoltrate al nostro reparto tecnico che, prendendo "carico" della segnalazione, provvederà ad assegnare un codice Ticket inviando in automatico la notifica di "presa in carico" segnalazione di guasto.

Già in questa fase il problema viene affrontato, ove possibile, in modalità risolutiva affrontando e risolvendo il guasto da remoto.

### Secondo livello

Il problema affrontato a questo livello prevede una eventuale attività di analisi e valutazione guasto/soluzione che preveda anche un eventuale intervento on site per la verifica con l'eventuale sostituzione di apparati forniti da Energente

In questi casi tutte le attività vengono concordate con il cliente stesso al fine di garantire il minor disagio possibile.

In entrambi i casi il nostro Help desk, alla risoluzione del guasto e/o alla chiusura del ticket invierà una notifica via e-mail con la descrizione della risoluzione guasto.

### **7.1 Informazione ai clienti**

Energente assicura ai propri clienti la piena informazione circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare comunica ai propri clienti, con i mezzi più idonei, le condizioni economiche e tecniche della prestazione dei servizi, informandoli tempestivamente di ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione dei servizi.

Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra Energente ed il cliente sono adeguatamente divulgate.

Energente assicura ai propri clienti una continua informazione in relazione ai servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il cliente, attraverso i seguenti strumenti:

- • Servizio clienti attivo 5 giorni su 7
- • Inserti e materiale informativo inviato direttamente al cliente;
- • Servizi informativi su Internet;
- • E-mail;



## 8 Parametri qualitativi dei servizi Emergente

Di seguito vengono riportati i parametri qualitativi di disponibilità annua (le percentuali sono calcolate in 365 giorni x 24 ore = 8760 ore) dei servizi Internet, Voce e Data Center:

- a) ADSL disponibilità servizio su base annua pari per il 95% dei clienti è pari al 96%;
- b) HDSL – SHDSL disponibilità servizio su base annua pari per il 97% dei clienti è pari al 98%;
- c) Fibra Ottica disponibilità servizio su base annua pari per il 99% dei clienti è pari al 99,8%;
- d) Wi-Max disponibilità servizio su base annua pari per il 95% dei clienti è pari al 98%;
- e) Voip disponibilità servizio di fonia su base annua pari per il 95% dei clienti è pari al 98%;
- f) Servizi Data Center servizio su base annua pari al 98% dei clienti è pari al 99,5%.

Gli indici sopra riportati sono riferiti a guasti per eventi non imputabili a Emergente e alla sua infrastruttura di rete.

I risultati raggiunti in termini di rispetto di disponibilità annua sopra riportati verranno comunicati attraverso il portale web di Emergente

## 9 Tutela del cliente

Modalità per la segnalazione del mancato rispetto degli impegni assunti nella carta servizi.

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

### **Emergente**

#### **Servizio assistenza clienti**

Via San Domenico, 2

**60013 CORINALDO (AN)**

**Numero 0719030507**

Indirizzo mail: [info@filomeno.eu](mailto:info@filomeno.eu)

Emergente si impegna a fornire al cliente un riscontro entro 15 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, qualunque sia l'esito negativo/positivo, nella stessa modalità con cui Emergente ha ricevuto il reclamo.

### **9.1 Reclami relativi agli importi fatturati**

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

### **9.2 Frodi**

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, il cliente dovrà presentare alle autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente regolare denuncia, e inviare copia, anche tramite fax, al servizio clienti Emergente.

I pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta saranno sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati. Se Emergente dimostrerà che non vi è stata frode, i



pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al cliente.

### **9.3 Depositi cauzionali**

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

### **9.4 Indennizzi**

Qualora vengano sospese le forniture dei servizi di cui al contratto per cause ascrivibile a Energente il cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad un trentesimo del valore del canone mensile pagato inerente al servizio erogato per ogni giorno di sospensione con un indennizzo massimo di 30 giorni per tutte le tipologie di contratto che prevedono un canone periodico.

L'indennizzo esclude la risarcibilità del maggior danno.

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al centro assistenza clienti di Energente in forma scritta citando la motivazione della richiesta, il cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Energente. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Energente compreso l'Operatore della gestione della rete.

Energente si impegna ad esaminare la richiesta e fornisce risposta entro 15 (quindici) giorni successivi al ricevimento della stessa.

Energente, così come previsto dall'art. 7 Comma 5 dalla delibera 179/03 dell'autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi, nei casi eccezionali in cui dovesse verificarsi un'errata attivazione di servizi o contratti non richiesti non pretenderà alcuna prestazione corrispettiva e provvederà a proprie spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti.

Energente corrisponde al cliente gli indennizzi compensandoli, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal cliente, ovvero - qualora necessario - provvede alla liquidazione a mezzo assegno.

**Energente**  
La direzione