

Carta dei Servizi – AerialCom Srl Unipersonale

1 - Premessa

AerialCom Srl Unipersonale (di seguito semplicemente nominata “AerialCom”) è un operatore di Comunicazioni Elettroniche regolarmente iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazioni Elettroniche ROC al numero 23735. AerialCom adotta questa Carta dei Servizi in attuazione delle direttive e dei principi ivi stabiliti sulla qualità dei servizi di telecomunicazione stabiliti dalle seguenti delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni:

78/02/CONS,
201/08/CONS,
179/03/CSP,
254/04/CSP,
131/06/CSP,
244/08/CSP,
79/09/CSP.

AerialCom aggiornerà periodicamente la Carta dei Servizi alla luce di modifiche relative alle modalità di offerta dei servizi al Cliente ed alle variazioni legislative e tecniche del settore. La Carta aggiornata sarà adeguatamente divulgata. La Carta dei Servizi definisce gli impegni della società nei confronti dei Clienti e i loro diritti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, le quali sono sempre consultabili e scaricabili dal sito www.airwifi.it e che si uniformano ai principi e a criteri della presente Carta dei Servizi.

2 – Principi Fondamentali

Qui di seguito vengono indicati i Principi Fondamentali che AerialCom si impegna a raggiungere e mantenere:

Uguaglianza e imparzialità

AerialCom fornisce al pubblico servizi di telecomunicazioni, ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo quindi da distinzioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche e ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, AerialCom garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Su tali principi AerialCom basa l’interpretazione delle singole clausole sia generali che specifiche di fornitura dei servizi ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela.

Continuità

AerialCom fornisce i propri servizi in modo continuativo 24 ore al giorno per 365 giorni all’anno, e senza interruzioni ingiustificate, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria oppure le interruzioni dovute a causa di forza maggiore. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, AerialCom adotta le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti.

Diritto di Informazione e di Scelta

AerialCom riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazioni fornito in modo corretto per questo AerialCom mette in condizione i Clienti di scegliere tra i diversi servizi offerti informando la clientela circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire, impegnandosi alla massima trasparenza e ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

Partecipazione

I Clienti di AerialCom, sia singolarmente che collettivamente attraverso associazioni, possono inviare al Servizio Clienti propri suggerimenti al fine di migliorare i servizi di AerialCom. Ogni proposta giunta a AerialCom verrà adeguatamente considerata ed interpretata al fine di trarne ogni beneficio possibile.

Efficacia ed Efficienza

AerialCom persegue il continuo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia dei servizi offerti adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e contabili più funzionali allo scopo.

Cortesia

AerialCom si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente, fornendo a dipendenti e incaricati le opportune istruzioni assicurando la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti. In particolare

i dipendenti di AerialCom addetti al servizio di Assistenza Tecnica ai Clienti sono a disposizione del cliente per ogni sua necessità concernente i servizi tecnici concessi. La continua attenzione all'ascolto e alla realizzazione, ove possibile, delle richieste del cliente è considerata da AerialCom un'indispensabile risorsa per la propria crescita professionale ed economica.

Tutela della Riservatezza

AerialCom garantisce la riservatezza dei Clienti nonché l'osservanza delle vigenti disposizioni normative relative alla tutela dei loro dati, informandoli anticipatamente sulle modalità di trattamento dei dati personali con linguaggio semplice e comprensibile.

AerialCom riconosce ai Clienti il diritto di accesso, in ogni momento, ai loro dati personali, nonché di richiederne la rettifica o la cancellazione, revocando il consenso prestato. Il Cliente ha diritto ad inserire, modificare o cancellare i propri dati personali, di base e facoltativi, negli elenchi generali per finalità di servizi informativi e/o di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici, esercitabile attraverso la compilazione di un apposito modulo disponibile: sul sito internet istituzionale www.airwifi.it o facendone richiesta al servizio Clienti.

Validità

Gli standard riportati nella seguente Carta dei Servizi di AerialCom sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione l'eventualità che si verificano:

- guasti nella propria rete o in quella di operatori interconnessi;
- manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto funzionamento delle reti di trasmissione e il mantenimento della qualità di erogazione;
- cause di forza maggiore: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'autorità pubblica.

3 – Standard Qualitativi

Con riguardo agli indicatori di qualità individuati nelle delibere AGCOM di riferimento, da adottarsi nell'erogazione dei servizi, AerialCom rivolge la massima attenzione al grado di soddisfazione della clientela, ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi. In particolare AerialCom svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità, indicati nella tabella seguente, e con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni dei servizi resi ai propri Clienti:

Indicatore	Descrizione	Obiettivo
Tempi di Attivazione del servizio di accesso ad internet	<i>Tempo misurato tra il giorno in cui è stata ricevuta la richiesta di attivazione valida e il giorno in cui il servizio è realmente attivo e disponibile per l'uso da parte del Cliente</i>	10 giorni (percentile 95) 20 giorni (percentile 99)
Tasso di Malfunzionamento per linea di accesso ad internet	<i>Rapporto tra il numero di segnalazioni fatte dagli utenti relative al malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive rilevate nello stesso periodo.</i>	5,00%
Tempo di Riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad internet	<i>Tempo che trascorre tra la segnalazione da parte del Cliente circa un malfunzionamento e l'effettiva eliminazione del malfunzionamento.</i>	24 ore (percentile 95) 48 ore (percentile 99)
Tempo di Risposta alle chiamate al servizio di assistenza tecnica clienti	<i>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.</i>	10 secondi (percentile 95) 20 secondi (percentile 99)
Addebiti Contestati per servizio di accesso ad Internet	<i>Rapporto tra il numero di reclami validi ricevuti nel periodo di riferimento e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.</i>	1,00%

pertanto, comunica e pubblica periodicamente i resoconti semestrali e annuali sul proprio sito istituzionale www.airwifi.it circa gli indicatori di qualità dei servizi, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti, al fine di renderli conoscibili alle Autorità ed ai Clienti, nel rispetto dei principi di trasparenza e di informazione.

Attivazione del Servizio

- comunicare al Cliente le modalità di attivazione del servizio con allegati tecnici facilmente comprensibili e accessibili;
- Qualora, a seguito di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti, non

sia possibile il rispetto dei termini di attivazione, AerialCom indicherà comunque una data dalla quale il servizio potrà essere attivo, concordando con il cliente i tempi e le modalità di attivazione;

-Laddove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio dipenda da responsabilità di AerialCom, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'Allegato 1 "Indennizzi" della presente Carta dei Servizi.

Fatturazione, Pagamenti e Deposito Cauzionale

AerialCom si impegna a:

- calcolare l'importo dovuto, per il traffico voce effettuato, sulla base dei dati di traffico rilevati dai propri sistemi di fatturazione.
- inviare ai Clienti la fattura circa i canoni periodici entro i 10 giorni dalla data di scadenza;
- accettare come modalità alternative di pagamento, il bonifico bancario o l'addebito diretto in conto (SDD). La presenza contemporanea di tali norme di pagamento dipende dal servizio contrattualizzato dal Cliente. Le modalità effettivamente disponibili sono esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al Cliente;
- rimborsare eventuali depositi cauzionali entro novanta giorni dalla cessazione del contratto (senza la corresponsione di interessi), e fino a centottanta giorni dalla cessazione del contratto (nel qual caso corrisponderà al Cliente anche i relativi interessi).

Servizio di Assistenza Tecnica Clienti

L'Assistenza Clienti di AerialCom sarà a disposizione dei Clienti per fornire ogni informazione ad essi utile.

Lo scopo di AerialCom è quello di riuscire ad effettuare la risoluzione del problema entro il termine massimo previsto.

- E' disponibile un servizio di Assistenza Clienti, attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle 18.30, che prenderà in carico la segnalazione del Cliente e che segnalerà al Cliente lo stato di avanzamento della risoluzione.

- Il Servizio di Assistenza Clienti è disponibile ai seguenti indirizzi:

sito web www.airwifi.it - alla sezione "Supporto"

email servizioclienti@airwifi.it

Tel 800 978546

Fax 840 14 21 99

I Tempi di Risoluzione standard per guasti sui Servizi in base alla "severity" (o gravità) del guasto:

Severity	Descrizione	Tempi di Risoluzione
Non bloccante	Servizio funzionante e con prestazioni pari ai livelli minimi garantiti. Necessità di un intervento ordinario.	72 ore lavorative
Non bloccante ma sotto i livelli minimi garantiti	Servizio funzionante ma con prestazioni inferiori ai livelli minimi garantiti. Necessità di intervento ordinario.	48 ore lavorative
Bloccante intermittente	Servizio parzialmente disponibile.	24 ore lavorative
Bloccante totalmente assente	Servizio non disponibile per cause non imputabili al cliente.	16 ore lavorative

Rimangono esclusi i tempi necessari al ripristino dei guasti imputabili a terzi.

Gestione dei Reclami per contestazione addebiti in fattura

- I reclami e le richieste di rimborso relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inviati ad AerialCom a mezzo email all'indirizzo reclami@airwifi.it ma dovrà essere successivamente confermato a mezzo raccomandata all'indirizzo Viale Italia, snc, 56038, Ponsacco (PI) ovvero per PEC all'indirizzo info@pec.aerialcom.it;

AerialCom si impegna a:

- prendere in attenta considerazione i reclami relativi agli importi addebitati in fattura, inoltrati a AerialCom per iscritto entro il terzo mese dalla data di emissione della fattura oggetto del reclamo, fatti salvi i casi di ritardo validamente motivati dal Cliente;
- comunicare l'esito del reclamo al Cliente per iscritto entro 45 giorni solari dalla data di ricezione del reclamo. AerialCom, nei casi di fondatezza del reclamo relativo agli importi addebitati e nel caso in cui il Cliente abbia già provveduto al pagamento della fattura, provvederà a rimborsare il Cliente, normalmente mediante compensazione sulla prima fattura utile dopo l'accertamento o tramite nota di credito, ove non sia previsto l'invio di ulteriore fattura;

Nel caso in cui il reclamo dovesse risultare infondato il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento delle somme non ancora versate.

Allo stesso modo potranno essere inviati i reclami per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa indicati e l'esito del reclamo sarà comunicato da AerialCom entro 45 giorni dalla sua ricezione.

In caso di reclami su questioni di particolare complessità che impediscano il riscontro entro detto termine, AerialCom informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema o i tempi necessari per la risposta.

Ove il Cliente non riscontri il ripristino dei livelli di qualità minimi del servizio (ad esempio il rispetto della Banda Minima Garantita) entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, il Cliente avrà facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata a AerialCom con lettera raccomandata o PEC. In alternativa, il Cliente avrà altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad internet, qualora presente a listino.

5 – Tutela dei Clienti

AerialCom si impegna a ridurre al minimo gli adempimenti richiesti al Cliente per la fornitura del servizio, adottando procedure semplificate ed informatizzate che permettono l'effettuazione di servizi più chiari, trasparenti e veloci, agevolando le procedure di pagamento per i clienti. Per ogni tipo di assistenza o disservizio AerialCom fornisce supporto immediato al Cliente tramite accesso on-line su Internet, via email, via fax, tramite posta o telefonicamente, quest'ultimo in orario del servizio clienti così come indicato alla sezione "servizio di assistenza tecnica clienti" della presente Carta dei Servizi.

Offerta dei Servizi

AerialCom si rivolge al mercato con una gamma di servizi di comunicazioni elettroniche rivolte a cittadini e imprese. I servizi sono resi nella massima trasparenza nei confronti della clientela attraverso la sottoscrizione di contratti di fornitura in cui vengono descritti:

- la tipologia di servizio oggetto del contratto;
- le condizioni economiche e tecniche, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi e dei costi di manutenzione;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione o trasferimento dei servizi oggetto del contratto;

Consumi

In base a quanto stabilisce l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto del principio di trasparenza e di tutela del cliente, al fine di garantire uno strumento di controllo del livello di consumi legato all'uso del servizio telefonico VoIP, AerialCom fornisce ai propri clienti la possibilità di controllare online in ogni momento i consumi accedendo alla propria area riservata sul sito ufficiale di www.airwifi.it i cui parametri di accesso sono forniti al Cliente in ogni momento su richiesta.

6 - Privacy

Ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30/06/2003 e del Regolamento UE 679/2016 "GDPR", AerialCom garantisce la massima riservatezza delle informazioni fornite dai clienti, le quali non potranno essere utilizzate, salvo il consenso diretto dell'interessato o la richiesta delle autorità competenti, per le finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.

7 – Informazioni e Comunicazioni alla Clientela

Nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera 179/03/CSP, AerialCom riconosce il diritto della clientela ad un'informazione completa, tempestiva e trasparente, relativamente a:

- modifiche alla presente Carta dei Servizi, tramite appositi avvisi;
- modifiche alle condizioni economiche dei servizi offerti e delle condizioni di contratto le quali dovranno avvenire con almeno 30 giorni solari di anticipo rispetto alla data di applicazione, tramite appositi avvisi chiari e facilmente comprensibili. In tal caso è facoltà del Cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accetti le nuove condizioni;
- modifiche normative che possono incidere sulla fornitura del servizio;

- ad utilizzare ogni altro possibile mezzo di comunicazione per diffondere informazioni di carattere generale e comunque di largo interesse per la propria clientela;
- ad informare adeguatamente e tempestivamente i Clienti delle eventuali modifiche delle modalità di accesso alla rete, che abbiano un impatto percettibile per i Clienti;
- a rendere operativo un sito Internet dedicato a soddisfare le esigenze di informazione dei Clienti;
- informare in maniera chiara la clientela riguardo alla disponibilità e alle modalità di fruizione del blocco selettivo di chiamata nel rispetto di quanto previsto dalla normativa;
- informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblica e circa l e modalità di inserimento, modifica e cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS;

Per garantire una continua informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessare il Cliente, compresi i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, AerialCom si serve dei seguenti strumenti:

- il servizio di Assistenza Clienti, attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle 18.30, affinché il cliente possa sempre chiedere informazioni utili sui servizi erogati e sulle relative condizioni economiche applicate;
- messaggi e inserti informativi o altro materiale inviato direttamente al Cliente, per SMS o anche per posta elettronica oppure attraverso la documentazione di fatturazione;
- sul sito www.airwifi.it sono presenti le informazioni sui servizi AerialCom, sulle procedure, le Condizioni Generali e sulla Carta dei Servizi.

8 – Risoluzione delle Controversie

Per le controversie tra AerialCom e il Cliente vige quanto stabilito in materia dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera numero 173/07/CONS. In base all'Art.2 della citata delibera, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino al momento in cui si adempie all'obbligo di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, oppure dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie come quanto previsto dal Decreto Legislativo n.28 del 2010 in materia di "Mediazione civile".

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni a partire dalla data di presentazione dell'istanza. Dal 23 luglio 2018 è attiva la piattaforma "ConciliaWeb". Ai fini dell'adempimento di cui all'art. 2 della delibera n. 296/18/CONS, si comunica che l'indirizzo web della piattaforma alla quale è possibile accedere per la presentazione delle istanze di risoluzione delle controversie è <https://conciliaweb.agcom.it>.

9 - Pubblicazione e Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di AerialCom all'indirizzo www.airwifi.it. Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

Allegato 1 - "Indennizzi"

Fermo restando quando previsto dall'Art.11 della direttiva generale in materia di Carte dei Servizi, AerialCom riconosce, su richiesta del cliente, un indennizzo per il mancato rispetto degli standard di qualità previsti relativamente alla classificazione dei guasti e ai tempi di riparazione del collegamento. L'importo concordato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all'indennizzo stesso.

La seguente tabella indica gli indennizzi economici automatici erogabili in vigore dal 19 Luglio 2018 ai sensi dell'Allegato A della Delibera 347/18/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni:

Descrizione	Importo
Omessa o ritardata attivazione (ovvero trasloco) del Servizi rispetto al termine contrattuale	7,50 Euro al giorno fino ad un massimo di 100 Euro (IVA compresa)
Omessa o ritardata attivazione di Servizi Accessori	2,50 Euro al giorno fino ad un massimo di 300 Euro (IVA compresa)
Sospensione o cessazione del Servizi indebita oppure eseguita senza preavviso	7,50 Euro al giorno fino ad un massimo di 100 Euro (IVA compresa)
In caso di guasto con severity bloccante e quindi con servizio completamente assente imputabile ad Aerialcom.	6 Euro al giorno per ogni giorni successivo al termine previsto per la risoluzione del guasto (IVA compresa)
In caso di guasto con severity non bloccante imputabile ad Aerialcom.	3 Euro al giorno per ogni giorno successivo al termine previsto per la risoluzione del guasto (IVA compresa)
In caso di omessa o ritardata portabilità del numero telefonico	5 Euro al giorno per ogni giorno di ritardo (IVA compresa)
In caso di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti dal Cliente	5 Euro al giorno di attivazione
In caso di perdita della numerazione per causa imputabile ad AerialCom	100 Euro per ogni anno di precedente utilizzo del numero fino ad un massimo di 1500 Euro (IVA compresa)
In caso di mancata o ritardata risposta ai reclami rispetto al termine previsto dalla Carta dei Servizi	2,50 Euro al giorno fino ad un massimo di 300 Euro (IVA compresa)
Omessa o ritardata pubblicazione negli elenchi telefonici pubblici	200 Euro per ogni anno di disservizio

Nel caso di utenze business gli indennizzi sono raddoppiati.

Gli indennizzi non sono liquidati nel caso di manutenzioni programmate per i quali sia necessaria l'interruzione del servizio, di cui i Clienti interessati vengono informati con almeno 24 ore di anticipo ricorrendo agli strumenti ritenuti più idonei.

Nel caso pervengano un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, AerialCom provvederà ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento.

Sono infine esclusi gli indennizzi in tutte le ipotesi in cui il Cliente abbia utilizzato i Servizi in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle Condizioni Generali di contratto.

Nei casi di guasti eccezionali e generalizzati di particolare complessità tecnica, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari a 2,50 Euro (IVA compresa) a partire dal quinto giorno successivo alla cessazione della causa di forza maggiore ovvero dalla data di risoluzione comunicata da AerialCom.