



## CARTA DEI SERVIZI WiMAX di ARIA

La carta dei servizi di ARIA è stata redatta considerando le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi di TLC, ed è indirizzata a tutta la clientela.

La carta dei servizi di ARIA presenta i principi adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi prefissati nella fornitura degli stessi e le modalità di gestione del rapporto con i propri Clienti.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito istituzionale ([www.ariamax.it](http://www.ariamax.it))

Il servizio clienti ARIA, raggiungibile al numero 800.24.29.29 con chiamata gratuita, è disponibile a fornire informazioni sulla Carta dei Servizi.

### 1.PRINCIPI

#### Uguaglianza ed imparzialità

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

#### Continuità

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

#### Partecipazione

ARIA si impegna a soddisfare le esigenze di ciascun Cliente raccogliendo suggerimenti o proposte al fine di migliorare il suo servizio e il rapporto con i Clienti stessi. Tali indicazioni possono essere formulate al Servizio di Assistenza Clienti (800.24.29.29) o all'indirizzo mail [info@ariamax.it](mailto:info@ariamax.it)

#### Cortesie e Disponibilità

Il Servizio Clienti e tutto il Personale di ARIA sono a disposizione per soddisfare le esigenze di ogni Cliente ascoltando con la massima attenzione le relative richieste

#### Efficacia ed efficienza

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

#### Trasparenza e Chiarezza

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

### 2.PARAMETRI DI QUALITA'

ARIA svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni dei servizi resi ai propri clienti. Le analisi degli standard di qualità vengono svolte nel rispetto della normativa vigente e delle norme tecniche internazionali di riferimento.

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

I principali indicatori di qualità monitorati da ARIA sono di seguito elencati e i relativi obiettivi di qualità per l'anno in corso sono riportati in allegato alla presente Carta dei Servizi (**ALLEGATO 1 ALLA CARTA DEI SERVIZI ARIA**).

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

il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dal personale ARIA e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

#### **2.2 Tasso di malfunzionamento/disponibilità del servizio**

vale a dire il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai clienti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

#### **2.3 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

vale a dire il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

#### **2.4 Tempi di risposta alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un operatore:**

vale a dire l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui il Servizio Cliente risponde tramite un operatore umano risponde al cliente per fornire il servizio richiesto.

#### **2.5 Addebiti contestati**

vale a dire la percentuale di fatture per cui il cliente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

#### **2.6 Accuratezza delle fatturazione**

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

#### **2.7 Velocità di trasmissione dei dati**

Vale a dire la velocità di trasmissione di dati, misurati tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito web remoto e il computer d'utente, misurata separatamente per il downloading e per l'uploading.

#### **2.8 Tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati**

Vale a dire il rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione nel periodo in cui è effettuata prova

### **3. I NOSTRI IMPEGNI**

Relativamente agli standard di qualità sopra descritti ARIA si impegna ad indennizzare il Cliente nel caso non siano rispettati i seguenti tempi contrattuali:

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

L'attivazione del collegamento iniziale avverrà in un tempo massimo di 15 giorni, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi concordati con il Cliente, ed in caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 1€ per le offerte business e 0,50€ per le offerte residenziali, per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 30€ per le offerte business e 15€ per le offerte residenziali.

#### **3.2 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

La riparazione dei malfunzionamenti del servizio imputabili ad ARIA e segnalati al nostro Servizio Clienti (in forma telefonica o scritta) avverrà entro il 4° giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati. In caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 1€ per le offerte business e 0,50€ per le offerte residenziali per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 30€ per le offerte business e 15€ per le offerte residenziali

## 4. TUTELA DEL CLIENTE

### 4.1 Rapporto tra ARIA e i Clienti

ARIA fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo dalle ore 8 alle 20 dal lunedì al sabato esclusi i festivi, al quale il Cliente può segnalare disservizi, richiedere informazioni relative ai servizi forniti da ARIA ed agli addebiti relativi all'ultimo Conto ARIA, avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio.

ARIA assicura la gratuità dell'accesso a detto servizio per le chiamate originate dalla propria rete attraverso il numero 800.24.29.29.

ARIA assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità. Le informazioni di carattere generale sono comunque presenti nelle Condizioni Generali di Contratto e sul sito istituzionale [www.ariamax.it](http://www.ariamax.it).

### 4.2 Procedure di reclamo

ARIA si impegna a fornire un servizio che soddisfi ogni loro esigenza, ma qualora il Cliente si ritenga insoddisfatto ha la facoltà di contattare ARIA e segnalare le problematiche sopravvenute.

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi, delle Condizioni Generali di Contratto o relativi alla fatturazione, presso: Aria Servizio Clienti - Piazza Carlo Marx, 37 - 06055 Marsciano (PG) mediante raccomandata A.R. Per quanto riguarda i reclami relativi alla fatturazione il termine è di trenta giorni dal ricevimento della stessa.

L'inoltro del reclamo potrà altresì avvenire mediante telegramma, posta elettronica o facsimile, sempre che venga confermato tramite raccomandata A.R.

ARIA, fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 60 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nei casi di particolare complessità, entro il predetto termine, ARIA informerà il Cliente dello stato di avanzamento della pratica e comunicherà i tempi necessari per la risposta.

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

### 4.3 Modalità di fatturazione

Il Conto ARIA ha cadenza bimestrale e verrà inviata al cliente con almeno 7 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.

ARIA si impegna a rendere questo documento di facile comprensione e contenente tutte le informazioni necessarie. Le modalità di pagamento accettate da ARIA sono disponibili sul contratto

### 4.5 Tutela della riservatezza

Aria garantisce che il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente avverrà nel rispetto del D.Lgs. 196/03 (Codice della privacy) ed in conformità all'informativa fornita in allegato alle Condizioni Generali di Contratto

ALLEGATO 1 ALLA CARTA DEI SERVIZI ARIA

OBIETTIVI ANNUALI PER GLI INDICATORI DI QUALITA' PER IL SERVIZIO A BANDA LARGA

PARAMETRO	VALORE OBIETTIVO	
<p><b>Tempo di attivazione del servizio/collegamento iniziale</b>  <i>(il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.)</i></p>	<p>Percentile 95% del tempo di fornitura</p> <p>Percentile 99% del tempo di fornitura</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente</p> <p>Tempo medio di attivazione</p>	<p>15 giorni</p> <p>20 giorni</p> <p>95 %</p> <p>7 giorni</p>
<p><b>Tasso di malfunzionamento/Disponibilità del servizio</b>  <i>vale a dire il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</i></p>	<p>Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su rete WiMAX Aria</p>	<p>10 %</p>
<p><b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>  <i>vale a dire il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).</i></p>	<p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto</p> <p>Tempo medio di riparazione</p>	<p>72 ore</p> <p>96 ore</p> <p>95%</p> <p>48 ore</p>
<p><b>Tempi di risposta alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un operatore</b>  <i>tempo totale di risposta dell'operatore umano ossia l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui il Servizio Cliente risponde tramite un operatore umano risponde al cliente per fornire il servizio richiesto</i></p>	<p>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p>	<p>40 sec.</p> <p>70%</p>
<p><b>Addebiti contestati</b>  <i>vale a dire la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</i></p>	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo</p>	<p>3%</p>
<p><b>Accuratezza delle fatturazione</b>  <i>La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</i></p>	<p>Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo</p>	<p>1%</p>