

## **CARTA DEI SERVIZI TRIVENET (valida dal 01/11/2012)**

### **1. Premessa**

La carta dei servizi di Trivenet Srl (di seguito "CDS") fissa le regole dei rapporti tra l'operatore di telecomunicazioni e i clienti in base alla direttiva 27 gennaio 1994 CDM. La Carta dei servizi è stata redatta nel rispetto di quanto previsto dall'art. 10 del D.P.R. 18 settembre 1997 n. 318, dalla Delibera n.179/03/CSP, della Delibera 278/04/CSP e della Delibera 254/04/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ed è conforme alle Delibere vigenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

### **2. Le Società ed il Contratto**

Trivenet Srl: Trivenet Srl (di seguito "Trivenet") con sede in via Europa, 20 Galliera Veneta (PD), fornisce servizi di telecomunicazione.

Per Contratto si intende il Modulo di Proposta Servizi sottoscritto dal cliente, la CDS e ogni altro documento allegato che costituisce parte integrante del contratto.

### **3. I Servizi**

Servizi di Telecomunicazioni: si intendono i servizi dati, voce e centralino, internet e housing.

I Costi dei Servizi vengono comunicati tramite il modulo di proposta servizi che costituisce parte integrante ed essenziale della presente CDS.

I Servizi di telecomunicazioni vengono forniti tramite rete proprietaria Trivenet o tramite utilizzo di infrastrutture di altri operatori.

I costi dei Servizi vengono comunicati tramite l'offerta commerciale e sono indicati all'interno del Modulo di Proposta Servizi e pubblicati all'interno delle varie sezioni del sito internet [www.trivenet.it](http://www.trivenet.it).

### **4. Eguaglianza ed Imparzialità di Trattamento**

Trivenet fornisce i propri servizi 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, ispirando 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 e la normativa di riferimento.

### **5. Continuità nell'erogazione del servizio**

Trivenet si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, Trivenet si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al Cliente.

Per superare questi inconvenienti, Trivenet si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio, al fine di rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle esigenze del cliente.

Trivenet, potendo la stessa fornire servizi di TLC tramite utilizzo di infrastrutture di altri operatori, non sarà in ogni caso responsabile per la mancata erogazione/sospensione/interruzione dei servizi dovuti a fatto di terzi o terzi operatori non controllabili da parte di Trivenet.

### **6. Partecipazione**

Il Cliente ha il diritto di richiedere le informazioni sulla propria situazione, avanzare suggerimenti ed inoltrare reclami al servizio clienti di Trivenet (tutti i recapiti meglio indicati nel successivo articolo 19).

Al fine di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei servizi forniti, Trivenet esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento pervenuto.

### **7. Efficienza ed efficacia**

Trivenet fornisce i propri servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi. A tal fine verranno pubblicati periodicamente i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei propri servizi ed aggiornati periodicamente secondo gli indicatori di volta in volta individuati da parte delle Delibere vigenti dell'Autorità Garante o da specifica normativa in materia, mediante pubblicazione sul sito web all'interno della CDS.

### **8. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni**

Trivenet 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.

## **9. Diritto di scelta**

Trivenet rispetta il diritto di scelta della Clientela consentendo di scegliere tra i diversi Servizi Offeriti.

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

## **10. Elenco telefonico**

Trivenet 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 e del Provvedimento del 15/07/2004 del Garante per la protezione dei dati personali, informa i propri clienti delle facoltà previste dalla citata normativa. In particolare, i clienti Trivenet possono decidere se e quali dati inserire nell'elenco generale di tutti gli operatori, nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca 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, così come previsto dall'informativa privacy allegata al Contratto d'abbonamento.

## **11. Privacy**

Trivenet in adempimento a quanto previsto dal D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003 (c.d. "Codice Privacy") consente ai propri utenti il diritto di accesso, rettifica e cancellazione delle informazioni che lo riguardano, che potrà essere esercitato tramite richiesta scritta da inviare all'indirizzo di posta elettronica [privacy@trivenet.it](mailto:privacy@trivenet.it) o ai recapiti specificati al punto 19 della CDS.

In base alla Delibera dell'Autorità Garante 13 marzo 2008 G.U. n. 79 del 3 aprile 2008 Trivenet su specifica richiesta da parte del singolo Utente si impegna ad indicare la fatturazione dettagliata con i numeri completi delle comunicazioni.

## **12. Fatturazione e modalità di pagamento**

Salvo diversamente indicato nel contratto i canoni ricorsivi saranno fatturati con cadenza mensile anticipata e gli importi a consumo con cadenza mensile posticipata. La fattura verrà inviata via mezzi elettronici o cartacei all'utente con almeno 10 giorni d'anticipo rispetto alla data di scadenza.

Il Cliente, previa richiesta telefonica effettuata presso i recapiti specificati al punto 19, potrà richiedere il dettaglio dei consumi.

Il Cliente potrà pagare le fatture tramite R.I.D. In caso di mancato o ritardato pagamento delle fatture sono dovuti, senza bisogno di costituzione in mora, interessi sugli importi scaduti al tasso moratorio previsto dal D.Lgs 231/2002 dalla data della scadenza fino alla data dell'effettivo pagamento, indipendentemente dall'eventuale intervenuto scioglimento del contratto per qualunque ragione. Tale misura non potrà in ogni modo eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996 n.108.

## **13. Depositi cauzionali**

Eventuali depositi cauzionali verranno restituiti, automaticamente, entro 60 giorni dalla data di cessazione del contratto o se successiva dalla data di consegna a Trivenet delle apparecchiature sottoposte a deposito cauzionale, purché risultino interamente adempiute le obbligazioni derivanti dal contratto, in caso contrario i depositi cauzionali potranno essere utilizzati a copertura delle somme ancora dovute a Trivenet da parte dell'utente alla cessazione del rapporto contrattuale.

## **14. Perfezionamento del contratto**

Il Contratto in relazione ai servizi offerti da Trivenet si intende perfezionato nel momento della sottoscrizione del modulo di proposta servizi. Il Contratto potrà anche essere concluso tramite accettazione scritta da parte di Trivenet. L'attivazione dei Servizi dovrà comunque avvenire entro i tempi specificati al punto 17 della CDS e nelle condizioni generali di contratto.

## **15. Durata del Contratto - Recesso dal Contratto**

Il Contratto in relazione ai Servizi di telecomunicazioni avrà efficacia dalla data della sua conclusione per ciascun servizio richiesto nel Modulo di Proposta Servizi, così come individuata al precedente punto 14 della CDS e sarà a tempo indeterminato.

Salvo diversamente indicato nel Contratto, ciascuna delle Parti ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviare a mezzo raccomandata A/R, con un preavviso di almeno 30 giorni, fatto salvo quanto previsto al punto 14. In caso di recesso da parte del Cliente, la comunicazione dovrà essere inviata a Trivenet Srl via Europa 20 Galliera Veneta (PD).

Qualora il Cliente intenda recedere dal Contratto prima del termine di 12 mesi (o, in ogni caso, prima del termine indicato nel Contratto) dalla sua attivazione, Trivenet avrà diritto di ottenere dal Cliente, a titolo di rimborso spese di disattivazione, gli importi indicati nelle condizioni generali di contratto.

## **16. Contenzioso tra Utenti e Operatori**

Trivenet si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 173/07/CONS dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (conciliazioni presso Corecom ed altri organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie) 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.

## **17. Tempo di attivazione dei Servizi di Telecomunicazioni**

Trivenet si impegna ad attivare il servizio entro 30 giorni dall’esito positivo delle verifiche tecniche. Trivenet inoltre si impegna ad effettuare tali verifiche entro 30 giorni dalla ricezione del Modulo di Proposta Servizi, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Trivenet. Qualora si constati l’impossibilità di procedere all’attivazione o si verifichi un ritardo nell’attivazione del Servizio imputabile al fatto del Cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Trivenet si impegna a rendere noti al Cliente, anche in via telefonica, i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo nell’attivazione del Servizio sia imputabile a Trivenet, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 23 della CDS.

## **18. Tempi di risoluzione dei guasti tecnici dei Servizi di Telecomunicazioni**

In presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni, Trivenet si impegna ad intervenire entro le 8 ore lavorative successive alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque Trivenet ripristinerà il servizio con la massima celerità.

Trivenet in ogni caso si impegna a risolvere i guasti tecnici entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione del guasto al Servizio Clienti, fatti salvi i guasti di particolare complessità che verranno riparati nei tempi più celeri possibili.

Nei casi di manutenzione programmata, che determini l’interruzione del Servizio, il Cliente sarà avvisato con almeno 24 ore di anticipo.

Qualora Trivenet non rispetti i suddetti termini di intervento, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 23 della CDS.

## **19. Servizio di Assistenza Clienti/Recapiti per reclami e per chiedere l’attivazione di Servizi aggiuntivi.**

Trivenet garantisce un servizio di assistenza telefonica negli orari specificati, 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, attraverso l’assegnazione di un codice ticket. Qualora il Cliente ritenga che Trivenet 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 o e-mail, ai seguenti numeri/indirizzi:

Trivenet Srl – Servizio clienti Via Europa 20, 35015 Galliera Veneta (PD)

Telefono 049-9988200 Fax 049-9471337 E-mail servizioclienti@trivenet.it.

Trivenet si impegna a fornire al Cliente un riscontro, anche interlocutorio, entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Il servizio clienti di Trivenet è attivo da lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 18.30.

## **20. Informazione ai Clienti e Modifiche contrattuali**

Trivenet assicura ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità di prestazione dei servizi. Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra Trivenet ed il Cliente saranno comunicate tramite messaggio in fattura, oppure fax oppure e-mail.

Le modifiche delle Condizioni Generali di Contratto, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente, senza alcuna penale a carico del Cliente.

Nello stesso termine il cliente potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi Aggiuntivi oggetto della modifica, tramite Raccomandata A/R da inviarsi a Trivenet Srl - Servizio Clienti, via Europa 20 35015 Galliera Veneta (PD).

Trivenet 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, inserti e materiale informativo inviato direttamente al Cliente o servizi informativi su Internet.

## **21. Parametri qualitativi dei servizi Trivenet**

La disponibilità annua per il servizio fonia per il 95% dei clienti è pari al 99,9% e in ogni caso non è inferiore al 99,5%, salvo eventi non imputabili a Trivenet.

La disponibilità annua per il servizio accesso a Internet per il 95% dei clienti è pari al 99,9% e in ogni caso non è inferiore al 99%, salvo eventi non imputabili a Trivenet.

## 22. Avviso agli abbonati in caso di traffico anomalo

Trivenet come previsto dalla delibera 418/07/CONS mette a disposizione un servizio gratuito via messaggio vocale di avviso telefonico per presumibile traffico anomalo che si attiverà automaticamente per i servizi per i quali è tecnicamente possibile, al superamento congiunto di entrambe le seguenti soglie di spesa:

- a) Soglia variabile pari al triplo dell'importo della media dei consumi degli ultimi tre bimestri;
- b) Una soglia stabilita di € 300,00 + IVA inclusa per l'utenza residenziale e € 500,00 IVA inclusa per le utenze di tipo business.

Al superamento congiunto delle soglie sopra evidenziate la comunicazione verrà effettuata al più presto e comunque entro 48h.

## 23. Indennizzi

Trivenet si impegna a provvedere agli indennizzi nei confronti dei propri utenti secondo quanto previsto dalla Delibera N. 73/11/CONS "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e pertanto gli indennizzi applicati saranno i seguenti:

- 1) Omessa o ritardata attivazione del servizio: euro 7,5 per ogni giorno di ritardo; euro 2,00 per cambio operatore senza interruzione; per servizi accessori ½ del canone o 1 euro;
- 2) Sospensione o cessazione del servizio: euro 7,5 per ogni giorno di sospensione, per servizi accessori ½ del canone specifico o 1 euro;
- 3) Malfunzionamento del servizio: euro 5,00 per ogni giorno di interruzione;
- 4) Omessa o ritardata portabilità del numero: euro 5,00 per ogni giorno di ritardo;
- 5) Attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier preselection: euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione;
- 6) Attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti: euro 5,00 per ogni giorno di attivazione;
- 7) Perdita della numerazione per causa imputabile all'operatore: euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo del numero;
- 8) Omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici: euro 200,00 per ogni anno di disservizio.

## 24. Standard di qualità dei Servizi di Telecomunicazioni

Trivenet considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Trivenet adotta degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP e dalla Delibera 278/04/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed in conformità con le disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, Trivenet definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche.

|   |   |
|---|---|
| <b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b> | Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.<br>Percentile 95% del tempo di fornitura: 40 gg.<br>Percentile 99% del tempo di fornitura: 50 gg.<br>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 99% |
| <b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b> | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso 13% (semestrale).  |
| <b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>      | Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.<br>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore<br>% Chiusura tk per malfunzionamento oltre le 24 ore < 15%<br>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 100%.  |
| <b>Accuratezza della fatturazione</b>                 | La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0, 24%  |