

**CARTA DEI SERVIZI**  
*di*  
**TERRECABLATE RETI E SERVIZI**

Siena, 01 Ottobre 2011

## INDICE

### 1. PREMESSA

### 2. LA SOCIETA' Terrecablate RETI E SERVIZI S.r.l.

### 3. PARTE PRIMA - I PRINCIPI FONDAMENTALI

- 3.1 Uguaglianza ed imparzialità
- 3.2 Facilitazioni per gli invalidi e per gli anziani
- 3.3 Continuità
- 3.4 Partecipazione e diritto d'accesso
- 3.5 Trasparenza
- 3.6 Efficacia ed efficienza
- 3.7 Diritto di scelta e trasparenza

### 4. PARTE SECONDA - RAPPORTI CON I CLIENTI

- 4.1 Offerta dei Servizi e schema di Contratto
- 4.2 Stipula del Contratto
- 4.3 Blocco selettivo di chiamata
- 4.4 Recesso dal Contratto
- 4.5 Attivazione del Servizio
- 4.6 Fatturazione dei Servizi ed invio dei Conti Terrecablate
- 4.7 Calcolo del traffico telefonico e documentazione degli addebiti
- 4.8 Trasloco
- 4.9 Irregolare funzionamento del Servizio
- 4.10 Consumi
- 4.11 Gestione Reclami Amministrativi
- 4.12 Informazioni alla Clientela
- 4.13 Modifica del Contratto
- 4.14 Denuncia per frode
- 4.15 Educazione al consumo

### 5. PARTE TERZA - LA TUTELA

- 5.1 Rapporto tra Terrecablate ed i Clienti
- 5.2 Procedure di reclamo
- 5.3 Indennizzi
- 5.4 Gruppo di vigilanza
- 5.5 Tutela della riservatezza
- 5.6 Elenco telefonico

### 6. GLI STANDARD DI QUALITA'

### 7. LA SOSTENIBILITA' AMBIENTALE

### 8. INTERPRETAZIONE E APPLICAZIONI

## **1. PREMESSA**

Nella prospettiva di assicurare piena tutela della libertà di comunicazione di clienti ed utenti, ai sensi dell'art. 15 della Costituzione della Repubblica italiana e i diritti inderogabili di libertà delle persone nell'uso dei mezzi di comunicazione elettronica, ai sensi dell'art. 4, comma 1, lett. a del d.lgs n. 259 del 2003 - e in applicazione degli artt. 70-80 del d.lgs 1 agosto 2003 n. 259, dell'art. 101 del d.lgs 6 settembre 2005 n. 206, della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei Servizi pubblici", nonché dalle Delibere emesse dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n°.179/03/CSP (del 24 luglio 2003, relativa alla "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei Servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249") e n°. 254/04/CSP (emessa in data 10 novembre 2004, relativa alla "Approvazione della direttiva 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"), - Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. (di seguito Terrecablate) adotta la presente Carta dei Servizi. Il rapporto di Terrecablate con il Cliente è regolato dal Contratto, ovvero dall'insieme delle Condizioni Generali di Contratto, della Carta dei Servizi, dell'Offerta Commerciale ed eventuali allegati, della Proposta di Contratto con cui il cliente richiede l'erogazione dei Servizi.

La Carta dei Servizi è vincolante per Terrecablate nei confronti dei propri Clienti e costituisce la base degli impegni, dei principi e dei parametri di qualità che la società offre ai propri Clienti, a tutela dei loro diritti a seguito della fornitura dei Servizi di comunicazione elettronica contrattualmente previsti.

Ai fini dell'applicazione della seguente Carta dei Servizi, si applicano le definizioni contenute, rispettivamente:

- a) nell'art. 1 del d.lgs n. 259 del 2003;
- b) nell'art. 3 del d.lgs 6 settembre 2005 n. 206;
- c) nell'art. 4 del d.lgs n. 196 del 2003.

I Servizi di comunicazione elettronica erogati da Terrecablate vengono forniti tramite la rete di comunicazione elettronica di proprietà del Consorzio Terrecablate (di seguito Consorzio). In alcune zone i Servizi possono essere forniti attraverso mezzi trasmissivi affittati da operatori terzi.

Attraverso la Carta dei Servizi, Terrecablate comunica periodicamente al mercato il livello di qualità raggiunto dai Servizi erogati rispetto agli obiettivi prefissati (standard).

Terrecablate si impegna, altresì, ad operare costantemente per raggiungere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità ed a semplificare, potenziare e rendere più trasparente il proprio rapporto col Cliente.

I Costi dei Servizi sono comunicati tramite l'Offerta Commerciale.

In questo documento vengono indicati una serie di parametri di qualità che l'Azienda si impegna a raggiungere e mantenere. Gli utenti potranno così verificare se le prestazioni siano state erogate secondo gli standard dichiarati e quindi giudicare la qualità dei Servizi. Nel caso in cui la qualità ricevuta non corrisponda a quanto dichiarato, l'utente potrà facilmente segnalare le disfunzioni utilizzando le diverse modalità messe a disposizione della clientela.

Le segnalazioni o, eventuali, reclami permetteranno così a Terrecablate un continuo e costante miglioramento dei Servizi offerti.

La Carta dei Servizi è disponibile on-line sul sito di Terrecablate ([www.terrecablate.it](http://www.terrecablate.it)), e verrà inviata, gratuitamente a tutti i Clienti che ne facciano richiesta.

La Carta dei Servizi viene aggiornata almeno ogni due anni

## **2. LA SOCIETA' Terrecablate RETI E SERVIZI S.r.l.**

La società Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. è stata costituita nel Novembre del 2005, ed ha sede legale in Viale Toselli n° 9/A - 53100 Siena.

Terrecablate si propone come Operatore di Riferimento per l'offerta della Larga Banda e delle comunicazioni digitali nel Territorio Senese. I Clienti di riferimento di Terrecablate sono tutti gli Enti pubblici, le Aziende (Grandi Aziende Affari, Piccole e Medie Imprese) ed i Privati presenti sul territorio della Provincia di Siena.

### **3. PARTE PRIMA - I PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### ***3.1 Uguaglianza ed imparzialità***

Terrecablate fornisce i suoi Servizi ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Terrecablate garantisce inoltre eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del Servizio prestato, tra le diverse aree geografiche e tra le diverse categorie o fasce di Clienti. L'attività di Terrecablate si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Tali principi ispirano le clausole, generali e specifiche, di fornitura del Servizio.

#### ***3.2 Facilitazioni per gli invalidi e per gli anziani***

Terrecablate s'impegna a realizzare condizioni di parità nell'accesso e nella fruizione del Servizio, assicurando tempi di attivazione del Servizio particolarmente rapidi nei confronti di anziani, e di categorie disagiate che evidenzino tale condizione al momento della sottoscrizione della Proposta di Contratto.

#### ***3.3 Continuità***

Terrecablate si impegna a fornire i propri Servizi regolarmente, in modo continuativo e senza interruzioni, fatti salvi i casi di manutenzione programmata della rete che saranno svolti in ambito notturno e comunicati con almeno 5 (cinque) giorni di anticipo.

Nei casi di eventuale irregolare funzionamento o interruzione del Servizio, Terrecablate si impegna a porre in essere tutte le misure necessarie per ridurre al minimo la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al Cliente.

#### ***3.4 Partecipazione e diritto d'accesso***

Terrecablate garantisce a ciascun utente il diritto d'accesso alle informazioni che lo riguardano e garantisce i diritti di ciascun utente al trattamento dei dati, ai sensi del d.lgs n. 196 del 2003.

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura dei Servizi. Tali segnalazioni verranno attentamente considerate da Terrecablate che s'impegnerà a fornirne tempestivo riscontro.

Indipendentemente da tali segnalazioni, Terrecablate, acquisisce periodicamente la valutazione dei Clienti circa la qualità dei Servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare nello svolgimento del Servizio tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti.

#### ***3.5 Trasparenza***

Trasparenza è il principio al quale Terrecablate impronta i suoi rapporti con i Clienti. Terrecablate agevola i Clienti nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri doveri. I dipendenti di Terrecablate sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

Terrecablate si impegna ad assicurare la massima disponibilità, accessibilità e trasparenza alle informazioni sull'azienda e sui Servizi disponibili, nonché alle relative condizioni tecniche ed economiche degli stessi Servizi.

#### ***3.6 Efficacia ed efficienza***

Terrecablate persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei suoi Servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali di volta in volta più funzionali allo scopo.

A tal fine verranno pubblicati periodicamente nel sito di Terrecablate i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei propri Servizi, così come specificato nella tabella posta alla fine di questo documento ed aggiornati periodicamente.

#### ***3.7 Diritto di scelta e trasparenza***

Terrecablate opera in ottemperanza al principio del diritto di scelta; la stipula del Contratto di fornitura del Servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un Servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate.

## **4. PARTE SECONDA - RAPPORTI CON I CLIENTI**

### **4.1 Offerta dei Servizi e schema di Contratto**

Le comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta sono effettuate da Terrecablate in ottemperanza con le linee guida di cui alla Delibera emessa dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 417/01/CONS.

Il Contratto con l'utente sarà redatto secondo uno schema nel quale, oltre ad una adeguata descrizione del Servizio da fornire, siano precisate le condizioni tecniche ed economiche ed i termini di disponibilità al pubblico.

In particolare, in relazione alle caratteristiche del Servizio, saranno riportate le seguenti informazioni:

- Il dettaglio dei prezzi nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute 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 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, come individuato al seguente articolo 5.2;
- Una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie rispondente a quanto previsto dalla delibera 182/02/CONS.

### **4.2 Stipula del Contratto**

Il Cliente potrà richiedere i Servizi di Terrecablate mediante invio a quest'ultima della Proposta di Contratto datata e sottoscritta. Il Contratto sarà concluso dopo l'accettazione espressa da Terrecablate ovvero, in assenza di tale accettazione, al momento dell'attivazione dei Servizi.

L'invio della Proposta dovrà essere effettuato tramite posta ordinaria a:

Terrecablate Reti e Servizi S.r.l., Viale Toselli n° 9/A - 53100 SIENA (SI);

il cliente può eventualmente anticipare via fax la Proposta di Contratto al numero 0577-047497.

### **4.3 Blocco selettivo di chiamata**

Terrecablate, per motivi etici, blocca preventivamente le chiamate verso alcune delle numerazioni previste alla delibera n. 78/02/CONS. In particolare le numerazioni che risultano preventivamente bloccate sono le seguenti:

- Chiamate verso servizi di tariffa premio (144, 166);
- Chiamate verso servizi non geografici a tariffazione specifica (892, 899);
- Chiamate verso servizi di numero personale (178);
- Chiamate verso servizi interattivi in fonia (163, 164);
- Chiamate verso servizi Internet a tariffazione specifica (709);

Tali numerazioni potranno comunque essere attivate su specifica richiesta dell'utente e successiva verifica di fattibilità tecnica.

Le altre numerazioni soggette a blocco preventivo di chiamata previste alla delibera n. 78/02/CONS potranno essere invece bloccate su specifica del cliente.

### **4.4 Recesso dal Contratto**

Qualora il Contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali in presenza di un funzionario di vendita Terrecablate e mediante consegna a quest'ultimo della Proposta sottoscritta dal Cliente, o qualora il Contratto sia stato stipulato a distanza mediante invio a Terrecablate della Proposta, in coerenza con le disposizioni normative previste per i contratti conclusi a distanza o fuori da locali commerciali, il Cliente potrà recedere dando comunicazione a Terrecablate mediante lettera raccomandata A/R entro 10 (dieci) giorni dalla conclusione del Contratto. Resta comunque salvo il diritto di Terrecablate di addebitare i corrispettivi per l'attivazione dei Servizi, per l'utilizzo degli stessi, per i costi direttamente sostenuti da Terrecablate e le relative tasse ed imposte.

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 (trenta) giorni, fatto salvo quanto previsto al successivo punto 4.13 (Modifica del Contratto).

In caso di recesso da parte del Cliente, la comunicazione dovrà essere inviata per mezzo di lettera raccomandata A/R a Terrecablate Reti e Servizi S.r.l., Viale Toselli n° 9/A - 53100 SIENA (SI). Qualora il Cliente non riceva comunicazioni da Terrecablate entro 30 (trenta) giorni successivi dalla ricezione dell'avviso di ricevimento della Cartolina Postale, il recesso si intenderà accettato.

### **4.5 Attivazione del Servizio**

Terrecablate si impegna ad attivare i Servizi nei seguenti tempi:

- entro il 90° giorno lavorativo successivo al recapito del contratto presso i nostri uffici per Servizi basati su rete di accesso in rame di proprietà di Terrecablate o su rete di accesso in rame acquisita da altri operatori in modalità ULL (Unbundling Local Loop) o Bit Stream/WLR (in questo caso il servizio telefonico ed il servizio ADSL potrebbero non essere attivati contemporaneamente), fatto salvo diversa indicazione riportata nella proposta contrattuale. Tali tempi vengono garantiti nel caso in cui il cliente non abbia attivi, al momento dell'attivazione dei servizi da parte di Terrecablate, servizi telefonici o di connettività con operatori diversi da Terrecablate e da Telecom Italia.
- entro il 90° giorno lavorativo successivo al recapito del contratto presso i nostri uffici per Servizi basati su rete di accesso in fibra ottica di proprietà di Terrecablate, fatto salvo diversa indicazione riportata nella proposta contrattuale, e per tutti gli altri casi;

Qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti non sia possibile il rispetto dei predetti termini, Terrecablate indicherà comunque la data a partire dalla quale il Servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione. In ogni caso Terrecablate corrisponderà un equo indennizzo all'utente per eventuali ritardi nella fornitura del collegamento iniziale, ivi compresi i casi in cui il collegamento sia fornito al proprio cliente mediante Servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale.

#### **4.6 Fatturazione dei Servizi ed invio dei Conti Terrecablate**

I corrispettivi periodici saranno fatturati con cadenza bimestrale anticipata salvo diverse condizioni specificate nel Contratto. Terrecablate invierà la fattura al Cliente almeno 15 (quindici) giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.

#### **4.7 Calcolo del traffico telefonico e documentazione degli addebiti**

Terrecablate calcola gli importi dovuti in base ai Servizi attivi ed al traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti.

I canoni vengono corrisposti in forma bimestrale anticipata, mentre il traffico viene corrisposto in forma posticipata nella prima fattura raggiungibile a seguito del consumo fatto.

I canoni di attivazione dei Servizi vengono corrisposti con la prima fattura.

Terrecablate provvede, a seguito di richiesta scritta da parte del Cliente e del d.lgs n. 196 del 2003 e del d.lgs n. 259 del 2003, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche.

Tale documentazione conterrà almeno i seguenti elementi:

- Data e ora di inizio della conversazione;
- Numero selezionato e tipo;
- Località, durata e costo della conversazione;
- Modalità di pagamento, anche telematico;
- Autorità a cui è possibile ricorrere;
- Piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce ed eventuali variazioni;
- Qualsiasi altra informazione utile concernente il pagamento.

#### **4.8 Trasloco**

In caso di trasferimento dei Servizi acquistati, presso altro sito comunque raggiunto dalla rete del Consorzio, Terrecablate si impegna a fornire gli stessi con le stesse modalità e tempi previsti per la prima Attivazione dei Servizi.

#### **4.9 Irregolare funzionamento del Servizio**

In presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento del Servizio, Terrecablate si impegna ad intervenire entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque Terrecablate ripristinerà il Servizio con la massima celerità.

L'obbligo di intervento riguarda il collegamento fino al punto terminale del Servizio prestato da Terrecablate, ovvero la porta di uscita dell'apparato terminale posto presso il cliente.

Nel caso di guasti particolarmente onerosi sarà garantita la costante informazione da parte di Terrecablate al Cliente per mantenerlo aggiornato sulla evoluzione del caso.

Nel caso di lavori di manutenzione programmata, ove sia necessaria la interruzione della fornitura del Servizio, i Clienti interessati dalla sospensione verranno informati con almeno 5 (cinque) giorni di anticipo, mediante annuncio sul sito di Terrecablate e/o emailing appropriato ai clienti affetti dalla attività.

Nel caso in cui Terrecablate non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 5.3.

#### **4.10 Consumi**

Terrecablate fornisce ai propri utenti, a richiesta e senza aggravio di spesa, uno strumento o una modalità che consenta di controllare o limitare il livello dei consumi derivanti dall'uso del Servizio oggetto del Contratto.

È fatta salva la facoltà di Terrecablate 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.

Quale strumento di autotutela adottato da Terrecablate in caso di traffico anomalo, Terrecablate fissa un limite di credito basato sul profilo del cliente e sulle modalità di pagamento, l'entità del quale può essere, su richiesta, comunicato al cliente. Nel caso di volumi di traffico anomalo, Terrecablate si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione dei Servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.

#### **4.11 Gestione Reclami Amministrativi**

I reclami relativi agli importi addebitati in fattura, possono essere avanzati utilizzando qualsiasi mezzo a disposizione della clientela, ma devono essere comunque inoltrati a Terrecablate per iscritto, con lettera Raccomandata A/R, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione perché abbiano formalmente valore.

Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente.

L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 30 (trenta) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

Il reclamo, non sospende l'obbligo da parte del Cliente del pagamento delle fatture. In caso di esito positivo della procedura di reclamo, al Cliente verranno versate le somme dovute attraverso compensazione sulla prima fattura raggiungibile, nella quale il Cliente troverà anche l'opportuna spiegazione sulla natura degli importi.

Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, Terrecablate informerà il cliente dei tempi necessari per la risposta.

#### **4.12 Informazioni alla Clientela**

Terrecablate assicura una completa, chiara e trasparente informazione circa le modalità giuridiche economiche e tecniche di prestazione del Servizio. In tal senso la società s'impegna a comunicare i contenuti del Servizio, i prezzi ed i termini, le modalità e tutte le condizioni di erogazione del Servizio e le caratteristiche tecniche, rilevanti per l'utente. Terrecablate s'impegna altresì ad informare il cliente circa tutte le decisioni, con relative motivazioni, che lo riguardano.

Terrecablate comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, tutte le informazioni relative:

- alle modifiche delle condizioni economiche e tecniche relative ai Servizi offerti;
- agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura dei Servizi;
- alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura dei Servizi;
- alle modifiche del presente documento.

Tali informazioni saranno comunicate al cliente in modo chiaro, esatto e completo, tramite fattura, e-mail o sito internet, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione.

#### **4.13 Modifica del Contratto**

Terrecablate assicura ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità di prestazione dei Servizi. Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra Terrecablate ed il Cliente sarà comunicata tramite fattura e/o e-mail.

Le modifiche delle Condizioni Generali di Contratto saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente.

Nello stesso termine il cliente potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi oggetto della modifica, tramite Raccomandata A/R da inviarsi a Terrecablate Reti e Servizi S.r.l., Viale Toselli n° 9/A - 53100 SIENA (SI).

#### **4.14 Denuncia per frode**

In caso di denuncia di frode per uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, che l'utente abbia presentato alle Autorità competenti, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati secondo le modalità previste all'art. 5.3 Indennizzi. Se Terrecablate dimostra che non vi è stata frode i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al cliente nella prima fattura utile.

#### **4.15 Educazione al consumo**

Terrecablate promuove campagne di informazione e comunicazione volte ad illustrare le caratteristiche merceologiche e qualitative dei Servizi offerti e finalizzate ad una corretta educazione al consumo.

## **5. PARTE TERZA - LA TUTELA**

### **5.1 Rapporto tra Terrecablate ed i Clienti**

Terrecablate è assiduamente impegnata a limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai Clienti e fornisce attraverso i punti di contatto messi a disposizione della clientela, gli opportuni chiarimenti su di essi.

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

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

Terrecablate fornisce un Servizio telefonico di assistenza, dalle ore 9 alle ore 18 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, al quale il Cliente può segnalare disservizi, formulare quesiti legati ai Servizi forniti da Terrecablate ed agli addebiti relativi all'ultimo conto Terrecablate, nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento dei Servizi.

Terrecablate assicura la gratuità dell'accesso a detto Servizio per le chiamate originate dalla propria rete attraverso il numero verde **800 078 100**.

I Clienti possono inoltre contattare il personale di Terrecablate per iscritto attraverso il seguente indirizzo e-mail [comunicazioni@terrecablate.it](mailto:comunicazioni@terrecablate.it) o scrivere direttamente a Terrecablate Reti e Servizi S.r.l., Rapporti con la Clientela, Viale Toselli n° 9/A - 53100 Siena (SI).

### **5.2 Procedure di reclamo**

Terrecablate assicura ai clienti, il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e/o segnalazioni con riferimento a malfunzionamenti o inefficienze del Servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti e dei principi sanciti dalla direttiva relativa ai principi sulla fornitura dei Servizi pubblici di cui in premessa.

Detti reclami possono essere presentati telefonicamente attraverso il numero 800 078 100, ovvero per posta all'indirizzo Terrecablate Reti e Servizi S.r.l., Rapporti con la Clientela, Viale Toselli n° 9/A - 53100 Siena (SI), a mezzo fax al n. 0577-047497 o via e-mail all'indirizzo [reclami@terrecablate.it](mailto:reclami@terrecablate.it).

A garanzia della tracciabilità, tali reclami dovranno successivamente essere confermati mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Terrecablate fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare una risposta al Cliente entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Terrecablate informerà il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta. Per le eventuali controversie sorte fra Terrecablate ed il Cliente si applicano gli artt. 141 del d.lgs n. 206 del 2005 84 del d.lgs n. 259 del 2003.

Rimane, in ogni caso, impregiudicata la facoltà degli utenti di adire le competenti autorità giurisdizionali.

Per le controversie individuate dalla Delibera n° 182/02/CONS ("Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti") dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, non sarà proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza all'Autorità. I termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza di detto termine.

### **5.3 Indennizzi**

Nei casi di mancato rispetto dei termini di cui ai punti nn. 4.5, 4.8, 4.9, qualora si verifichi un ritardo superiore a 10 (dieci) giorni rispetto agli standard specifici sopra riportati, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata, alla durata dei disservizi ed ai volumi di traffico sviluppati e fino ad un massimo di € 2,50 al giorno per i clienti privati, € 5,00 per le aziende e € 10,00 per le grandi aziende che ricevono Servizi "a progetto", per ogni successivo giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a 20 (venti) giorni per tutte le forme di contratto. Nei casi in cui il ritardo superasse i 20 (venti) giorni, l'indennizzo sarà pagato in una misura che contempererà le richieste dell'abbonato con i limiti della risarcibilità del danno subito per colpa di Terrecablate. In ogni caso, fatto salvo quanto previsto da inderogabili previsioni di legge e con i limiti di cui all'art. 1229 c.c., la responsabilità di Terrecablate resterà comunque limitata a quanto effettivamente corrisposto dal Cliente nei dodici mesi precedenti per il Servizio a cui si sia prodotto il danno ascrivibile. Terrecablate detraerà gli indennizzi dovuti al Cliente dal primo Conto Terrecablate utile, operando in compensazione ovvero, ove si renda necessario, provvederà, nei tempi tecnici, alla liquidazione a mezzo assegno.

### **5.4 Gruppo di vigilanza**

Terrecablate istituisce un gruppo di lavoro preposto alla vigilanza dei principi e delle procedure di cui alla Carta, alla valutazione dei risultati qualitativi dei Servizi resi, nonché allo svolgimento di apposite verifiche finalizzate al miglioramento della qualità dei Servizi e della soddisfazione del Cliente. Nell'espletamento di tali compiti, il Gruppo terrà in debita considerazione i reclami ricevuti da parte dei Clienti che ritengono che le disposizioni della Carta non siano state rispettate.



### 5.5 Tutela della riservatezza

Terrecablate garantisce all'utente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni.

In particolare garantisce al cliente la possibilità di esercitare il diritto di accesso, rettifica e cancellazione delle informazioni che lo riguardano come previsto nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 contattando per iscritto il Responsabile del trattamento nominato da Terrecablate ai recapiti specificati al punto 5.1

### 5.6 Elenco telefonico

I clienti di Terrecablate, ai sensi 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, potranno decidere se e quali dati inserire nell'elenco generale di tutti gli operatori, nei Servizi automatici on-line ed off-line di ricerca. Potranno altresì 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.

## 6. GLI STANDARD DI QUALITA'

Di seguito si riportano in tabella i Riferimenti per la Qualità adottati da Terrecablate.

<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	Tempo 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 misurato in giorni solari:  Percentile 90% del tempo di fornitura: _____ <b>35 gg.</b> Percentile 99% del tempo di fornitura: _____ <b>80 gg.</b>  Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: <b>95%</b>
<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: _____ <b>13 % (semestrale)</b>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.  Accesso su rete propria: - Percentile 90% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: _____ <b>8 ore lavorative</b> - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: _____ <b>3 gg. lavorativi</b>  Accesso in unbundling fisico: - Percentile 60% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: _____ <b>2 gg. lavorativi</b> (lunedì-venerdì) - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: _____ <b>5 gg. lavorativi</b> (lunedì-venerdì)  Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: _____ <b>99 %</b>
<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 od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: _____ <b>1 %</b>

## **7. LA SOSTENIBILITA' AMBIENTALE**

Per sostenibilità ambientale si intende la capacità di preservare nel tempo le funzioni dell'ambiente in qualità di: fornitore di risorse, ricettore di rifiuti e fonte diretta di utilità. All'interno di un sistema territoriale per sostenibilità ambientale si intende la capacità di valorizzare l'ambiente in quanto "elemento distintivo" del territorio, garantendo al contempo la tutela e il rinnovamento delle risorse naturali e del patrimonio.

La tutela e la valorizzazione dell'ambiente e del territorio sono tra i principali obiettivi di un agire sostenibile. Il modo in cui abitiamo e trasformiamo la realtà che ci circonda determina le caratteristiche che questa stessa realtà assumerà in futuro. È un dovere fondamentale, soprattutto per una società a capitale pubblico, salvaguardare il patrimonio naturale e artistico, per trasmetterlo nel modo più integro alle generazioni future.

Inoltre la capacità di dare concreta risposta alla domanda di miglioramento delle prestazioni ambientali delle imprese espressa dalla collettività va considerata come uno degli elementi capaci di incrementarne la competitività.

La prospettiva della costruzione di un modello di sviluppo durevole e sostenibile per l'ambiente richiede non solo interventi sulle singole imprese, ma anche azioni volte a ricercare la compatibilità ambientale degli interventi di pianificazione territoriale, di creazione di nuove dotazioni infrastrutturali e di efficace gestione di quelle esistenti.

Terrecablate è una società del territorio che ha a cuore le tematiche di sostenibilità ambientale e fa del suo meglio per rispettare il mondo in cui viviamo per questo di è dotata di un proprio codice di sostenibilità ambientale, pubblicato sul sito web dell'azienda.

Per Terrecablate la sostenibilità delle attività e dei processi è un punto di riferimento del proprio sistema valoriale, nell'ambito della strategia di gestione d'impresa, improntata alla responsabilità sociale.

Tale finalità è perseguita sia agendo sulla riduzione dei consumi energetici, sia cercando di minimizzare l'impatto ambientale delle proprie dipendenze e del patrimonio immobiliare e strumentale in genere, conferendo a quest'ultimo anche un alto livello di benessere ambientale e dei riflessi positivi nell'ambito sociale.

Questa politica è rivolta anche alla scelta dei partner per l'erogazione dei servizi di telecomunicazioni; in particolare, vengono maggiormente riconosciuti e considerati quei fornitori in possesso di certificazioni.

Siamo coscienti del fatto che oggi siano questi i temi sui quali costruire le basi verso un futuro migliore.

## **8. INTERPRETAZIONE E APPLICAZIONI**

La presente Carta deve essere interpretata ed applicata in massima aderenza al principio di tutela del consumatore, rispetto delle garanzie essenziali della persona, tutela dell'affidamento e divieto dell'abuso del diritto, come desumibili dalla normativa vigente e dai principi fissati dalla giurisprudenza nazionale e comunitaria.