

## CARTA DEI SERVIZI DEL 4 MAGGIO 2018

La Carta dei Servizi di Fìdoka, è indirizzata a tutta la clientela ed è stata redatta con riferimento alla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” ed alle delibera della “Autorità per le garanzie nelle comunicazioni” (AGCOM) in materia di qualità e carte dei Servizi di TLC n. 179/03/CSP e di quanto disposto dalla delibera AGCOM n. 131/06/CSP come integrata dalla successiva delibera n. 244/08/CSP.

Attraverso di essa Fìdoka presenta i principi adottati nella fornitura per ottenere il continuo miglioramento dei propri standard di qualità al fine di migliorare e semplificare il proprio rapporto con il Cliente, lavorando costantemente per migliorare la qualità rispetto alle aspettative ed esigenze della clientela.

---

### PRINCIPI GENERALI

---

#### UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Fìdoka fornisce i propri servizi al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti senza alcuna discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e di opinioni politiche ed adottando criteri di imparzialità e obiettività.

In tal senso vanno interpretate le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi.

Tutela delle libertà fondamentali della sicurezza e protezione della vita privata.

Fìdoka si impegna ad operare nel rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza e chiede ai propri clienti regole di comportamento nell'uso della rete che sia altrettanto rispettoso degli stessi.

Medesimo orientamento viene assunto dalla Fìdoka nella tutela della libertà individuale e della privacy della propria clientela nel massimo rispetto della normativa del DL 196/2003.

---

#### SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Nell'erogazione dei servizi Fìdoka ha come riferimento primario la soddisfazione del bisogno del cliente nell'ambito delle connessioni e servizi a valore aggiunto.

---

#### CONTINUITÀ

Fìdoka si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.

Nei casi di irregolare funzionamento o disservizio Fìdoka si impegna a porre in essere i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per i Clienti, eventualmente informando in anticipo i propri Clienti degli interventi manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi, tramite comunicazioni pubblicate nell'Area Clienti o contattando direttamente il Cliente qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo.

Per superare questi inconvenienti, Fìdoka 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.

---

## PARTECIPAZIONE

Il Cliente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami presso i recapiti specificati all'inizio di questa carta.

Oltre a ciò Fìdoka ha come obiettivo la misurazione costante della soddisfazione del cliente attraverso analisi di customer care nelle quali valutare il grado di soddisfazione nell'uso dei servizi erogati.

---

## CORTESIA E TRASPARENZA

Cortesìa e trasparenza sono i principi cui si ispira Fìdoka nella gestione dei rapporti con i propri Clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda.

---

## EFFICIENZA ED EFFICACIA

Fìdoka fornisce i propri servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più adeguate con il raggiungimento di tali obiettivi.

Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi

Fìdoka, 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.

---

## MODALITÀ CONTRATTUALE: COMPLETEZZA DI OFFERTA, PAGAMENTO, FATTURAZIONE DIRITTO DI RECESSO.

Ogni contratto offerta di Fìdoka contiene informazioni precise relative alle condizioni economiche tecniche e giuridiche nella prestazione dei suddetti servizi.

Fìdoka si impegna inoltre ad informare i clienti nel caso di eventuale modificazione sostanziale delle condizioni generali di contratto, e ad esaudire tempestivamente ogni richiesta riguardante gli aspetti commerciali e tecnici del servizio acquisito dal cliente.

La fatturazione del servizio avverrà da parte di Fìdoka secondo il principio di competenza quindi con riferimento al periodo di utilizzo dell'anno solare in corso che al momento della prima attivazione avrà come data di inizio quella di effettiva erogazione dello stesso.

Le modalità di pagamento possono essere con rimessa diretta, R.I.D, versamento con bonifico, o con carta di credito on-line. Eventuale forme di pagamento elettronico saranno rese disponibili attraverso modalità "on line".

Quando non diversamente concordato, la Fidoka offre ai propri clienti la possibilità di recedere dal contratto in ogni momento con avviso comunicato in forma scritta. Il recesso sarà effettivo entro 30 (trenta) giorni dall'avvenuta comunicazione, senza alcuna penale.

---

## ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Per “attivazione” dei servizi si intende la trasmissione all’utente delle credenziali di accesso alla rete relative alla proposta di abbonamento sottoscritta. O è coincidente con l’installazione dell’antenna e la contemporanea configurazioni delle credenziali

Per “installazione” del servizio l’utente ha diverse possibilità:

- L’utente può dotarsi autonomamente delle cpe previa verifica compatibilità eseguita da Fidoka per connettersi alla rete che verrà configurata per la connessione.
- L’utente può ritirare personalmente o chiedere di ricevere mediante corriere la CPE fornita da Fidoka
- L’utente può chiedere la vista di un tecnico per l’installazione della cpe Fidoka.

---

## TEMPI DI ATTIVAZIONE DEGLI UTENTI FINALI

Fidoka si impegna a completare l’attivazione del servizio agli utenti finali entro 3 giorni lavorativi dalla data di ricezione da parte di Fidoka della Proposta di Abbonamento sottoscritta dal cliente, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Fidoka stessa.

Qualora si constati l’impossibilità di procedere all’attivazione o si verifichi un ritardo nell’attivazione del Servizio imputabile a cause del Cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Fidoka si impegna a rendere noti al Cliente, anche in via telematica, i motivi del ritardo e, laddove possibile, i nuovi tempi di attivazione.

Nel caso di oggettivo impedimento tecnico non imputabile a Fidoka che non renda possibile l’attivazione il contratto si intende automaticamente risolto.

Se richiesto dall’utente, Fidoka si impegna ad inviare un tecnico per l’installazione e la configurazione della CPE entro 30 giorni solari dalla data ricezione da parte di Fidoka della Proposta di Abbonamento sottoscritta dal cliente, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Fidoka stessa.

---

## LAVORATIVI TEMPI DI RIPRISTINO

In presenza di condizioni di disservizio o irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni, Fidoka si impegna ad intervenire, in prima istanza con modalità in remoto ed in caso di non risoluzione del guasto tramite personale tecnico secondo le tabelle di intervento descritte sotto.

Nei casi di manutenzione programmata, che determinino l’interruzione del Servizio, il Cliente sarà avvisato con almeno 24 ore di anticipo attraverso comunicazioni pubblicate nell’Area Clienti del sito di Fidoka e con messaggio di posta elettronica o SMS.

---

## TEMPI DI INTERVENTO GARANTITI SULLA DORSALE, PER GUASTI CHE DETERMINANO L'INTERRUZIONE DELLA CAPACITÀ DI TRASPORTO

- Tempi massimi di inizio di intervento
  - a. 1 ora nel 10% dei casi
  - b. 2 ore nel 90% dei casi
- Tempi massimi di ripristino
  - a. 3 ore nel 10% dei casi
  - b. 6 ore nel 90% dei casi
  - c. 10 ore nel 99% dei casi

---

## TEMPI DI INTERVENTO GARANTITI SUGLI UTENTI, IN ORE LAVORATIVE

- Tempi massimi di inizio intervento di intervento (in ore lavorative)
  - a. 6 ore nel 10% dei casi
  - b. 8 ore nel 90% dei casi
- Tempi massimi di ripristino (in ore lavorative)
  - 12 ore nel 10% dei casi
  - 24 ore nel 90% dei casi

---

## SERVIZIO ASSISTENZA PER CLIENTI FINALI, RIVENDITORI, VIRTUAL WISP

Fidoka offre un servizio d'assistenza operativo dalle 09:00 alle 19:00 dei giorni feriali, escluse le festività nazionali e della città di??.

I punti di accesso sono:

- Servizio di "trouble ticketing" raggiungibile via Email 24h su 24h
- numero verde unico con operatore disponibile dalle 8:00-20:00 Lun-Ven – 8:00-14:00 Sab.
- numero telefonico Fidoka dove risponderà u operatore o segreteria vocale attiv a 24h. L'utente sarà richiamato entro 8 ore lavorative.

Eventuali variazioni saranno costantemente pubblicate sul sito.

---

## PARAMETRI DI QUALITÀ

Fidoka svolge continuamente una verifica degli standard di qualità di erogazione del servizio con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle proprie prestazioni;

Fidoka si impegna a pubblicare periodicamente gli indicatori dei servizi forniti.

I principali indicatori monitorati da Fidoka sono di seguito elencati e riportati, con i rispettivi indici, in allegato alla presente carta dei servizi (Allegato 1).

Fidoka ha individuato i seguenti standard di qualità relativi ai Servizi di Comunicazione Elettronica:

1. Continuità del servizio;
2. Tasso di efficacia della rete;
3. Tempi di attivazione dei servizi;
4. Tasso di malfunzionamento;
5. Tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
  
6. Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
7. Addebiti contestati;
8. Numero di reclami ricevuti;

---

## CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi.

---

## TASSO DI EFFICACIA DELLA RETE

Fidoka, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- a. Latenza (ritardi di trasmissione dati in una singola direzione) inferiore ai 50 ms nel 99% dei casi campionati fino alle porte di transito e/o peering. (Questo parametro indica qual è il tempo massimo di attraversamento della rete Fidoka fino ai punti di scambio esterni con l'Internet);
- b. Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - (packet loss) inferiore al 3% fino alle porte di transito e/o peering. (Questo parametro indica la percentuale massima di pacchetti dati che potrebbero non venir consegnati ai punti di scambio esterni con l'Internet).

Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di Fidoka.

---

## TEMPO DI ATTIVAZIONE SERVIZI

Indicatore applicabile ai servizi forniti agli utenti finali.

L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è un tempo massimo entro i 3 giorni lavorativi.

---

## TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

Indicatore applicabile ai servizi forniti agli utenti finali.

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra 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), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 10%.

---

## TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Indicatore applicabile ai servizi forniti agli utenti finali.

L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore a 24 ore.

---

## TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.

L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza è un tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" inferiore a 20 secondi sui numeri che prevedono servizi IVR; tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano inferiore a 10 secondi per le chiamate andate a buon fine; tempo totale medio di risposta dell'operatore umano ossia 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 inferiore a 30 secondi per le chiamate andate a buon fine.

---

## ADDEBITI CONTESTATI

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 2%.

---

## ULTERIORI INDICATORI

Gli ulteriori indicatori, come definiti nell'Art.8 Comma 6 della delibera AGCOM n. 244/08/CSP, sono disponibili nel documento che illustra le prestazioni fornite con l'offerta di base, che sarà pubblicato con cadenza semestrale sul sito di Fidoka.