

## **Principi fondamentali**

La Carta dei Servizi di Voice S.r.L. si ispira ai principi fondamentali indicati all'articolo 3 delle Delibera n° 179/03/CSP emanata dall'AGCOM, di seguito elencati:

### **1.1 Eguaglianza e Imparzialità**

Voice S.r.L. fornisce alla propria clientela servizi di telecomunicazioni, ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e prescindendo da distinzioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, Voice S.r.L. garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Eguaglianza e non uguaglianza, col divieto quindi di ogni ingiustificata discriminazione, ma con l'interesse a diversificare e adeguare le modalità di prestazione dei servizi agli utenti, tenuto conto delle loro condizioni personali e sociali.

Su tali principi Voice S.r.L. 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.

### **1.2 Continuità**

Voice S.r.L. fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, Voice S.r.L. adotta le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti.

### **1.3 Diritto di scelta**

Voice S.r.L. 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 ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

### **1.4 Partecipazione**

Voice S.r.L. riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazioni fornito in modo corretto. Per questo motivo, Voice S.r.L. favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo, la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.

Ogni proposta giunta a Voice S.r.L. verrà adeguatamente considerata ed interpretata al fine di trarne ogni beneficio possibile. Ciò implica la piena disponibilità ad ascoltare ed esprimere opinioni e punti di vista differenti. Secondo le modalità previste dal Decreto Legislativo n° 96 del 30 giugno 2003, ogni cliente ha inoltre diritto ad accedere alle informazioni aziendali che lo riguardano.

### **1.5 Efficienza ed Efficacia**

Voice S.r.L. fornisce il servizio di telecomunicazioni in modo efficiente, cioè con diligenza, in modo efficace ed il più utile possibile ai suoi Clienti. Voice S.r.L. farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

## **1.6 Cortesia e Trasparenza**

Voice S.r.L. si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni al fine di assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti.

In particolare il servizio Customer Service (Voce e Internet) è 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 Voice S.r.L. un'indispensabile risorsa per la propria crescita professionale ed economica.

## **I parametri di qualità**

Nello svolgimento della propria attività Voice S.r.L. rivolge la massima attenzione al grado di soddisfazione della clientela ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi in termini di qualità dei servizi offerti.

In un ottica di miglioramento continuo e di centralità dell'utente l'azienda adotta una serie di indicatori stabilendo annualmente degli obiettivi da raggiungere in base ai quali valutare periodicamente il livello qualitativo conseguito, nel pieno rispetto della direttiva generale sulla qualità nei servizi di telecomunicazioni e in linea con le successive delibere specifiche.

Gli indicatori riportati nella seguente Carta dei servizi sono 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.

## **2.1 Obiettivi per il servizio di Telefonia vocale (ai sensi della Delibera 254/04/CSP)**

### **2.1.1. Tempo di fornitura del collegamento iniziale**

Tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

### **2.1.2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso**

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 attive rilevate nel medesimo periodo.

### **2.1.3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

### **2.1.4. Tempo di risposta ai servizi tramite operatore**

Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

### **2.1.4. Fatture contestate**

Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

### **2.1.5. Accuratezza della fatturazione**

Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

### **2.1.6. Tempo di fornitura della Carrier Pre-selection**

Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

## **2.2. Obiettivi per il servizio di Accesso ad Internet da postazione fissa (ai sensi della Delibera 131/06/CSP)**

### **2.2.1. Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet**

Tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

### **2.2.2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet**

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 attive rilevate nel medesimo periodo.

### **2.2.3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad Internet**

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

### **2.2.4. Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza ai clienti**

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.

### **2.2.5. Addebiti Contestati per servizi di accesso ad Internet**

Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

# Tutela del cliente

## 3.1. Offerta dei servizi

Voice S.r.L. si rivolge al mercato con una gamma completa di servizi di comunicazione integrata, offerti studiando sempre le soluzioni più idonee ad ogni realtà.

I settori di attività coprono Fonia, Trasmissione dati e servizi accessori.

I servizi che compongono l'offerta integrata di Voice S.r.L. sono resi nella massima trasparenza nei confronti della clientela, attraverso l'adozione di contratti di fornitura in cui vengono adeguatamente descritti:

- la tipologia di servizio oggetto del contratto;
- le condizioni tecniche ed economiche, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi e dei costi di manutenzione;
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami;

## 3.2. Consumi

Voice S.r.L., in ossequio a quanto stabilito dall'AGCOM e nel rispetto dei principi di tutela del cliente, al fine di garantire uno strumento di controllo del livello di consumi legato all'uso del servizio oggetto del contratto fornisce alla propria clientela:

- su richiesta e senza alcun costo aggiuntivo un documento di dettaglio rispetto a quanto indicato in fattura;
- la possibilità di controllare on line in ogni momento i consumi accedendo alla propria area riservata sul sito ufficiale di Voice S.r.L. [WWW.Voiceitalia.com](http://WWW.Voiceitalia.com).

## 3.3. Informazioni alla clientela

Nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'Autorità Garante nelle Comunicazioni con la delibera 179/03 CSP, Voice S.r.L. riconosce il diritto della clientela ad un'informazione completa, tempestiva e trasparente relativamente a:

- modifiche delle condizioni tecniche ed economiche del contratto con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione e facoltà del cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accetti le nuove condizioni;
- modifiche alla presente Carta dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo;

A tal fine Voice S.r.L. mette a disposizione degli utenti:

- messaggi ed inserti informativi o altro materiale inviato direttamente al cliente;
- il sito web [www.voiceitalia.com](http://www.voiceitalia.com)

Voice S.r.L. inoltre si impegna:

- ad 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.
- ad informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le 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;

## **3.4. Irregolare funzionamento del servizio**

### **3.4.1. Reclami sui Servizi (Customer Service)**

L'impegno di Voice S.r.L. è quello di riuscire ad eliminare la causa del disservizio entro il termine massimo previsto al punto 3.4.2., fermo restando la possibilità per alcune tipologie di servizio offerte al cliente di attivare meccanismi di intervento diversi con tempi di risoluzione più rapidi.

Il cliente può effettuare il reclamo contattando il servizio di Customer Care:

- via telefono ai seguenti recapiti:
  - Numero di Customer Service +39 02 54012299
  - via fax al numero +39 02 59900508
  - via e – mail alle funzioni di supporto per Area Tecnica (ai seguenti indirizzi di posta elettronica):
  - compilando l'apposito spazio nella sezione “Contatti” sul sito web [WWW.voiceitalia.com](http://WWW.voiceitalia.com)
  - [info@voiceitalia.com](mailto:info@voiceitalia.com) per richieste d'informazioni generiche non trovate nel suddetto sito.

Il servizio di Customer Service, attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 18.30, assegnerà un numero identificativo di guasto o di disservizio e segnalerà al Cliente lo stato di avanzamento risoluzione.

### **3.4.2. Livelli di gravità del guasto**

Al ricevimento della segnalazione di un guasto sarà effettuata un'analisi del livello di gravità del guasto:

- Grado 1 - Totale indisponibilità del servizio. Necessita di un intervento urgente e chiusura entro 12 ore lavorative, e comunque nel caso di assistenza CC Standard entro la stessa giornata se la segnalazione è effettuata entro le ore 14.00 ed entro le 12.00 della mattina lavorativa successiva se la segnalazione è effettuata tra le ore 14.00 e le 18.00;
- Grado 2 - Servizio indisponibile solo in parte. Necessita di un intervento urgente e chiusura entro 12 ore lavorative;
- Grado 3 - Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori a ai livelli garantiti. Necessita di un intervento normale con chiusura entro 24 ore lavorative;
- Grado 4 - Servizio funzionante con prestazioni pari ai livelli garantiti. Necessita di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative.

In caso di lavoro pianificato con il cliente, con tempi concordati, non si applica il normale tempo di ripristino.

## **3.5. Pagamento del servizio**

### **3.5.1. Fatturazione e pagamento**

Voice S.r.L. dedica particolare attenzione al processo di fatturazione impegnandosi a garantire alla propria clientela elevati standard di trasparenza in linea con quanto stabilito dall'AGCOM.

Il processo di fatturazione (disponibile in formato cartaceo e/o elettronico) avviene con periodicità mensile o bimestrale. La fattura viene inviata al cliente anticipatamente rispetto alla data di scadenza ed accompagnata, a titolo gratuito, dal dettaglio relativo al traffico oggetto di fatturazione. Il pagamento delle fatture può avvenire a mezzo RID, bonifico bancario, o comunque nelle modalità esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al Cliente.

In caso di modifiche alle condizioni economiche dei servizi offerti e delle condizioni di contratto il

Cliente viene informato con almeno 30 gg di anticipo rispetto alla data di applicazione.

### **3.5.2. Reclami relativi a Fatturazione e Rimborsi**

Salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti ad una pluralità di utenti, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a Voice S.r.L. per iscritto agli specifici punti di contatto. Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e reportizzato e sarà definito entro 30 giorni solari dal ricevimento dello stesso ed al Cliente sarà comunicato in modo adeguato l'esito dello stesso. Qualora dovuto, un rimborso sarà liquidato con accredito sul primo ciclo di fatturazione utile. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Voice S.r.L. per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione.

### **3.5.3. Indennità di mora per mancato adempimento o ritardato adempimento**

Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati al Cliente a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo, o comunque nei limiti stabili all'art. 2 comma 4 della legge 27 marzo 1996, n.108.

### **3.5.4. Risoluzione delle controversie**

Per le controversie tra Voice S.r.L. e il Cliente vige quanto stabilito in materia dall'AGCOM con delibera n° 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.

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni a partire dalla data di presentazione dell'istanza.

## **3.6. Indennizzi**

Voice S.r.L. 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.

In ossequio alla Delibera n. 179/03/CSP, Voice S.r.L. assicura agli utenti il diritto a presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente carta dei servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti.

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 11 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi, Voice S.r.L. 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 sia per i servizi di telefonia vocale fissa che per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

Tale indennizzo viene quantificato su base mensile calcolando il rateo di canone orario previsto per i tempi di disservizio registrati oltre le SLA concordate con il cliente.

L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all' indennizzo stesso.

### **3.7. Tutela dalla privacy**

Ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30 giugno 2003 in materia di privacy e tutela dei dati personali, Voice S.r.L. 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.

Qualora il cliente voglia accedere ai nostri servizi on-line, in particolare nella sezione dedicata all'accesso diretto ai propri dati "I servizi al cliente", l'utilizzo dello user name insieme alla password personale impediscono l'accesso ai dati da parte di altri utenti non autorizzati.