



di De Rossi Federico e Damiano

## **CARTA DEI SERVIZI**

**2017**

**TRASMINET S.A.S.**

### **Indice**

- 1. Trasminet S.A.S. e la Carta dei Servizi**
- 2. Chi siamo**
- 3. I nostri principi**
- 4. I nostri impegni**
- 5. I nostri standard di qualità**
- 6. I nostri servizi**
- 7. Tutela degli utenti**
- 8. Caratteristiche del rapporto contrattuale**
- 9. Validità della presente Carta dei Servizi**
- 10. Come contattarci**

## **TRASMINET S.A.S. E LA CARTA DEI SERVIZI**

Attraverso la “ Carta dei Servizi” ( di seguito indicata come “Carta” ) Trasmynet intende incrementare gli standard di qualità al fine di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il rapporto con il Cliente, lavorando costantemente a migliorare la qualità rispetto alle aspettative ed alle esigenze della clientela.

La Carta è stata redatta in linea con quanto previsto dall’art. 10 del D.P.R. 18 settembre 1997 n. 318, dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera n. 131/06/CSP e dalla Delibera n. 244/08/CSP dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai “ Principi sull’erogazione dei servizi pubblici ”, fermo restando che il rapporto con il Cliente è comunque disciplinato dal Contratto dallo stesso sottoscritto. La Carta vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri Clienti ma anche gli impegni che Trasmynet assume nei loro confronti.

La Carta costituisce la base di riferimento nei rapporti fra Trasmynet e le persone fisiche o giuridiche, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico ( di seguito indicati come “ Clienti”), poiché indica parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che Trasmynet si impegna a garantire, permettendo ai Clienti di verificarne l’effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l’inoltro di proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, oppure questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La Carta va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito internet [www.trasminet.it](http://www.trasminet.it) , nonché eventualmente fornita ai Clienti che ne facciano richiesta. Essa verrà aggiornata periodicamente qualora la normativa in materia dovesse subire modifiche di carattere regolamentare, nonché nei casi di evoluzione delle soluzioni tecnologiche e di revisione delle procedure organizzative.

## **CHI SIAMO**

La Società Trasmynet è un operatore di telecomunicazioni con autorizzazione ministeriale per l’erogazione di servizi al pubblico di comunicazione elettronica, presente in Italia nel campo dei servizi Internet dal 09 giugno 2008.

Trasmynet possiede e gestisce direttamente le proprie infrastrutture e ciò le consente di offrire servizi su misura di alta qualità ed affidabilità, non trascurando l’importanza dell’economicità e competitività degli stessi. Grazie alla propria Server Farm ed alle tecnologie impiegate Trasmynet è in grado di erogare servizi che possono creare nuove opportunità di business nell’uso della rete internet.

di De Rossi Federico e Damiano

La sede della Società è situata in Via Stanga, 16 – 37139 Verona ( VR ). Per ricevere maggiori informazioni sull’assistenza tecnica e sulla Società è possibile contattarci tramite mail all’indirizzo [info@trasminet.it](mailto:info@trasminet.it) , [assistenza@trasminet.it](mailto:assistenza@trasminet.it) oppure ai seguenti numeri:

- telefono: 045/8905050

- fax: 045/8905055

## I NOSTRI PRINCIPI

Al fine di fornire al Cliente costantemente un servizio di qualità facciamo sì che le nostre attività siano ispirate ai seguenti principi :

- **Trasparenza, chiarezza e tempestività:** adottiamo e verifichiamo il completo rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conoscibili facilmente e a tutti i Clienti facendo sì che tutte le informazioni vengano diffuse secondo questi principi, e cerchiamo di far sì che le nostre procedure siano di facile comprensione per tutti, chiare ed equilibrate.
- **Partecipazione:** ci impegniamo a soddisfare le vostre esigenze raccogliendo suggerimenti e proposte su come migliorare i nostri servizi e la stessa Carta dei Servizi. A tale proposito Trasminet 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 stessi.
- **Continuità:** nel rispetto reciproco delle regole, i servizi sono assicurati in maniera ininterrotta, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Nei casi di irregolare funzionamento o disservizio Trasminet 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 di manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi, contattando direttamente il Cliente qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest’ultimo. Per superare questi inconvenienti, Trasminet 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.
- **Efficienza ed efficacia:** l’obiettivo è di garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle vostre esigenze, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate per il raggiungimento di tali obiettivi.
- **Obiettività e giustizia:** le nostre clausole contrattuali di fornitura dei servizi sono ispirate alla realizzazione di tali principi.

- **Uguaglianza e imparzialità:** forniamo i nostri servizi indistintamente a tutti i Clienti, senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e di opinioni politiche ed adottando criteri di imparzialità e obiettività. Trasminet garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- **Soddisfazione del cliente:** nell'erogazione dei servizi la nostra Società ha come riferimento primario la soddisfazione del bisogno del Cliente nell'ambito delle connessioni e dei servizi a valore aggiunto.

## I NOSTRI IMPEGNI

La vostra soddisfazione è il principio che ispira la nostra attività e a tal fine ci impegniamo a:

- ✓ attivare i nostri servizi concordando con voi tempi e modalità di intervento;
- ✓ fornire un servizio telefonico di assistenza, cui potrete chiedere informazioni, trovare tempestiva soluzione ad eventuali problemi e proporre miglioramenti;
- ✓ dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta;
- ✓ ci impegniamo a darvi tutte le informazioni necessarie alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi;
- ✓ è nostro impegno fornirvi con diverse modalità la Carta dei Servizi e rendervi disponibili le condizioni contrattuali.

## I NOSTRI STANDARD DI QUALITA'

Svolgiamo un costante lavoro di verifica e controllo sui nostri servizi e sulle nostre risposte alle vostre esigenze, al fine di un continuo miglioramento dei nostri standard di qualità. Come punti di riferimento a garanzia della qualità del servizio, evidenziamo alcuni parametri importanti del servizio offerto, i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati. Secondo quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 131/06/CSP, gli indicatori dell'accesso ad internet da postazione fissa sono:

- tempi di attivazione dei servizi;
- tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
- tasso di malfunzionamento;
- tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
- addebiti contestati.

Trasminet ha individuato inoltre i seguenti indicatori aggiuntivi relativi ai servizi di comunicazione elettronica:

- continuità del servizio
- tasso di efficacia della rete.

di De Rossi Federico e Damiano

Trasminet individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica ai Clienti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. La Società si impegna a garantire gli standard comunicati in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente i Clienti qualora si verificano difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte.

## **I NOSTRI SERVIZI**

### ***Tempo di attivazione dei servizi***

Con "tempo di attivazione dei servizi" si intende il tempo che intercorre tra il giorno di registrazione dell'ordine valido da parte dell'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente. Trasminet attiva i servizi internet da postazione fissa nel rispetto dei tempi standard fissati dagli indicatori di qualità, fatto salvo casi di particolare difficoltà tecnica o per impedimenti oggettivi ad essa non imputabili. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio, Trasminet si impegna ad informare il Cliente in merito ai motivi del ritardo. Qualora sia imputabile ad Trasminet, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dal Service Level Agreement ( SLA ) di Contratto.

Gli obiettivi perseguiti per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa sono i seguenti:

- 95% delle richieste entro 45 gg;
- 99% delle richieste entro 60 gg;
- Ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 95%;
- Tempo medio di attivazione: 30 gg.

### ***Tempi di riparazione dei malfunzionamenti***

Con "tempo di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Gli obiettivi perseguiti per i tempi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ove direttamente dipendenti da Trasminet, sono i seguenti: per i guasti segnalati tra le ore 9:00 e le ore 16:00 ( dal Lunedì al Venerdì, esclusi festivi) il tempo di ripristino è entro le 48 ore solari nell'80% dei casi.

Nel caso in cui Trasminet non raggiunga l'obiettivo di cui sopra, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dal Service Level Agreement (SLA) di Contratto.

Nei casi di manutenzione programmata, che determinino l'interruzione del Servizio, il Cliente sarà avvisato con almeno 24 ore di anticipo attraverso comunicazioni pubblicate sul sito [www.trasminet.it](http://www.trasminet.it), con messaggio di posta elettronica o tramite posta ordinaria.

### ***Tasso di malfunzionamento***

Con "tasso di malfunzionamento" si intende il rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi durante un periodo di osservazione ed il numero medio di linee d'accesso a banda larga, rilevate nel medesimo periodo. L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento per guasti non dipendenti da operatori terzi inferiore al 10%.

### ***Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza***

Con "tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza" si intende il tempo di risposta dell'operatore umano tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente. L'obiettivo prefissato per il tempo di risposta di un operatore è di 20 secondi.

### ***Addebiti contestati***

Con "addebiti contestati" si intende la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato in forma tracciabile. 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 0.5%.

### ***Continuità del servizio***

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 356 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiori quali guasti propri o di terzi.

di De Rossi Federico e Damiano

### ***Tasso di efficacia della rete***

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

- a) Latenza inferiore ai 50 ms round trip ( 99% ) fino alle porte di transito e/o peering. ( Questo parametro indica qual è il tempo massimo di attraversamento della rete Trasminet 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 Trasminet.

## **TUTELA DEGLI UTENTI**

### ***Informazine agli utenti***

Trasminet rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche della fornitura dei servizi offerti e si impegna ad informare i Clienti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare e tempestive. Ciò avviene secondo le seguenti modalità:

- ❖ Consegna al Cliente delle condizioni generali di Contratto, in occasione della proposta di una nuova fornitura di servizi;
- ❖ Pubblicazioni specifiche sul sito [www.trasminet.it](http://www.trasminet.it) ;
- ❖ Modifiche alla presente Carta dei Servizi;
- ❖ Tramite il proprio servizio Clienti raggiungibile all'indirizzo [info@trasminet.it](mailto:info@trasminet.it) ;
- ❖ Incontri programmati o sessioni telefoniche con il Cliente durante le quali lo stesso viene aggiornato sulle caratteristiche tecniche dei servizi disponibili, su procedure amministrative, sulle eventuali agevolazioni legate ad iniziative promozionali.

## **Assistenza**

Per agevolare il rapporto con i propri Clienti, Trasminet mette a disposizione un servizio di assistenza commerciale, amministrativa e tecnica che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo.

Il servizio di assistenza commerciale ed amministrativa è disponibile dal lunedì al venerdì, esclusivi festivi infrasettimanali ed i periodi di ferie estivi ed invernali, dalle ore 9:00 alle 13:30 e dalle ore 14:30 alle ore 18:30 ai seguenti recapiti:

- Posta elettronica, all'indirizzo [assistenza@trasminet.it](mailto:assistenza@trasminet.it) ;
- Telefono, al numero 045/8905050;
- Fax, al numero 045/8905055;
- Posta ordinaria, all'indirizzo Trasminet S.A.S. – Via Stanga, 16 – 37139 Verona (VR)

Il servizio di assistenza tecnica è disponibile dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi infrasettimanali ed escluse le festività nazionali e della città di Verona, dalle ore 9:00 alle ore 13:30 e dalle ore 14:30 alle ore 18:30 ed al sabato mattina dalle ore 9:00 alle ore 13:00 ai medesimi recapiti.

Eventuali variazioni verranno pubblicate sul sito [www.trasminet.it](http://www.trasminet.it).

## **Segnalazione guasti**

Le linee fornite da Trasminet ai propri Clienti vengono monitorate proattivamente dallo staff tecnico, per cui in caso di guasto vengono avviate le attività di diagnosi per stabilire le cause del medesimo. In ogni caso il Cliente può contattare il servizio assistenza all'indirizzo di posta elettronica [assistenza@trasminet.it](mailto:assistenza@trasminet.it) e comunque ai recapiti telefonici sopra indicati. L'operatore che riceve la comunicazione esegue una diagnosi di primo livello, coinvolgendo eventualmente il Cliente in alcuni test, finalizzati all'individuazione del guasto. Qualora il problema sia riconducibile alla struttura tecnologica di Trasminet, l'operatore avvia la procedura interna di gestione del guasto ed è in grado di fornire al Cliente informazioni attendibili sui tempi di risoluzione. Nel caso in cui il problema sia attribuibile alla rete del Cliente, l'operatore richiede un contatto con l'amministratore della rete locale. Alla chiusura del guasto, l'operatore di Trasminet ricontatta il Cliente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio ed effettuare alcuni test di verifica. Una volta verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso, ciò anche nel caso in cui il Cliente non renda possibili le verifiche. Qualora l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di Trasminet si attiva a dare ulteriore continuità all'intervento dello staff tecnico. Le verifiche devono essere eseguite nelle 4 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto.



di De Rossi Federico e Damiano

### ***Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente***

Trasminet pone particolare attenzione al grado di soddisfazione del Cliente, per cui valuta costantemente le sue aspettative tramite:

- a) Le informazioni raccolte durante i contatti con i Clienti;  
e-mail: [info@trasminet.it](mailto:info@trasminet.it) – URL: [www.trasminet.it](http://www.trasminet.it)
- b) Le indagini periodiche eventualmente promosse;
- c) Gli eventuali reclami ricevuti.

Facendo tesoro delle informazioni ricevute, Trasminet si impegna a :

-monitorare quotidianamente la qualità dei servizi offerti;

-adeguare ed ottimizzare le proprie procedure interne al fine di migliorare gli standard qualitativi raggiunti.

### ***Tutela dei dati personali***

Trasminet garantisce al Cliente la riservatezza dei dati personali secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati all'art. 7 del Decreto Legislativo n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento dei dati. A questo proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intellegibile, l'indicazione dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, nonché esercitare eventuali opposizioni di trattamento. Il Cliente potrà anche richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, il blocco dei dati trattati in violazione della legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento dello scopo per cui sono stati raccolti, nonché più in generale esercitare tutti i diritti che gli sono riconosciuti dalle vigenti disposizioni di legge. Le richieste di variazione e/o cancellazione dei dati devono essere inoltrate a Trasminet S.A.S., Via Stanga, 16 – 37139 Verona (VR).

## CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

### *Stipula, modifica e recesso dal contratto*

Il “Contratto per la fornitura dei servizi internet di Trasminet” ( di seguito indicato come Contratto) si perfeziona alla sottoscrizione dei seguenti componenti:

- Richiesta di adesione al servizio, con il quale il Cliente chiede la fornitura e l’attivazione di uno o più servizi;
- Le condizioni generali di fornitura di prodotti e servizi;
- Le condizioni generali di noleggio e assistenza tecnica;
- Modulo adue/sdd;

L’attivazione dei servizi, che Trasminet comunica in forma scritta al Cliente, comporta la fatturazione e l’addebito degli importi stabiliti. Una volta sottoscritti, l’inoltro a Trasminet del Contratto, degli specifici “Richiesta di adesione dei servizi” e delle “Condizioni generali” può avvenire secondo le seguenti modalità:

-la trasmissione, a mezzo posta ordinaria, del Contratto corredato dai relativi moduli che lo compongono;

-la trasmissione, a mezzo fax o posta elettronica del Contratto;

-presso la sede di Trasminet o presso la sede del Cliente.

L’addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla sua data di attivazione, anche qualora il Cliente non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente in base a quanto previsto nelle “Condizioni generali di fornitura di prodotti e servizi” e nelle “ Condizioni generali di noleggio e assistenza tecnica”.

Trasminet fornirà al Cliente ciascuno dei servizi per i quali sia stato sottoscritta la relativa richiesta di adesione, per un periodo iniziale specificato nelle condizioni generali a partire dalla data di attivazione dei medesimi; tale periodo si intenderà automaticamente rinnovato per la medesima durata salva la disdetta da inviarsi a mezzo raccomandata A.R. con 60 giorni d’anticipo.

Il Cliente ha diritto di recedere qualora Trasminet non rispettasse i parametri di qualità indicati nella presente Carta, presentando un reclamo circostanziato. Qualora non riscontri il ripristino dei livelli di qualità entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, ha la facoltà di recedere senza penali per la sola parte di Contratto relativa al servizio di accesso ad Internet da postazione fissa con avviso comunicato in forma scritta.

di De Rossi Federico e Damiano

Il Cliente accetta ogni modifica dei servizi o del Contratto resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali diverse da quelle appena descritte (ad esempio l'aumento dei prezzi), saranno comunicate al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo. Entro 15 giorni dal ricevimento della informativa relativa alla variazione del prezzo, il Cliente avrà diritto di recedere dal servizio sottoposto a variazione del prezzo in quel momento forniti da Trasminet. In mancanza, la variazione del prezzo, si intenderà accettata. Inoltre, con riferimento al Contratto di noleggio e assistenza tecnica, si precisa che qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso nei primi 24 mesi di vigenza del Contratto, Trasminet pretenderà gli importi dovuti per la prestazione del noleggio, fino alla scadenza di detto periodo di 24 mesi.

#### ***Fatturazione e modalità di pagamento***

La fattura, trasmessa ai Clienti per via telematica o, su richiesta, per via cartacea, è chiara e di facile consultazione, e contiene riferimenti ai singoli servizi, ai periodi di riferimento, e agli eventuali consumi; se necessario alla fattura vengono allegati ulteriori dettagli. Essa verrà inviata almeno 15 giorni prima della scadenza.

Le modalità di pagamento possono essere con rimessa diretta, addebito su conto corrente R.I.D., versamento con bonifico e Ricevuta Bancaria.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Trasminet di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Trasminet gli interessi moratori nella misura prevista dalla vigente normativa, secondo quanto previsto dal Contratto.

#### ***Rettifiche di fatturazione***

In caso di errata rilevazione dei dati di traffico, Trasminet provvede direttamente alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed alle emissioni dei corrispondenti addebiti e/o accrediti. Qualora l'errore venga rilevato e segnalato dal Cliente, Trasminet provvede alla rettifica delle fatture riconosciute errate entro 30 giorni lavorativi dalla segnalazione di in concomitanza con il successivo evento di fatturazione provvede all'accredito dei pagamenti in eccesso.

## **Consumi**

Trasminet può fissare un limite di credito per il Cliente, la cui entità può essere, su richiesta, comunicata al Cliente stesso e concordata; ciò come strumento di autotutela sia di Trasminet che a protezione del Cliente.

In caso di traffico anomalo, Trasminet 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.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino a definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili al Cliente, qualora già effettuati, verranno rimborsati. In caso contrario verranno addebitati al Cliente, qualora non effettuati.

## **Reclami e segnalazioni**

Il Cliente potrà inoltrare al Servizio Clienti di Trasminet qualsiasi reclamo relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, secondo le seguenti modalità:

- Posta elettronica, all'indirizzo [info@trasminet.it](mailto:info@trasminet.it), [assistenza@trasminet.it](mailto:assistenza@trasminet.it) ;
- Fax, al numero 045/8905055;
- Posta ordinaria, all'indirizzo Trasminet S.A.S. – Via Stanga, 16 – 37139 Verona (VR)

Per ciascuno reclamo ricevuto, Trasminet comunicherà al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 30 giorni lavorativi dalla sua presentazione, comunicando:

- In caso di accoglimento del reclamo, le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- In caso di rigetto del reclamo, le motivazioni ed i chiarimenti sul motivo del rigetto.

Trasminet assicura la tracciabilità e la conservazione dei reclami presentati dal Cliente.

## **Indennizzi e procedura di rimborso**

Il Cliente può richiedere a Trasminet, a mezzo fax o raccomandata, la corresponsione delle penali per il mancato rispetto dei termini di consegna del servizio o di risoluzione dei guasti entro i termini previsti dalla presente Carta dei Servizi e dagli SLA di Contratto.

Trasminet provvede entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta ad effettuare le verifiche dell'accaduto ed a fornire una risposta al Cliente.

## di De Rossi Federico e Damiano

Nel caso in cui venga riconosciuta la validità della richiesta, Trasminet provvederà al calcolo della somma spettante secondo quanto previsto dagli SLA di Contratto. Eventuali importi dovuti saranno riaccreditati nella prima fatturazione utile o, se necessario, liquidati tramite assegno o bonifico bancario.

### ***Procedura di conciliazione***

Il Cliente, in caso di presunte violazioni delle clausole contrattuali o di altre norme vigenti, si rivolge all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Il Cliente può richiedere all'Autorità di definire la controversia, solo per aver esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinnanzi al Co.re.com competente per il territorio.

Per ulteriori informazioni si rinvia all'indirizzo <http://www.agcom.it/provv> contenente il testo integrale della Delibera 182/02/CONS ("Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e Clienti").

## **VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI**

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività, del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

## **COME CONTATTARCI**

Trasminet S.A.S. Via Stanga, 16 – 37139 Verona (VR)

Posta elettronica: [info@trasminet.it](mailto:info@trasminet.it)

Telefono: 045/8905050

Fax: 045/8905055

**OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER  
L'ANNO 2017**

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 131/06/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità che la società Trasminet S.A.S. si è prefissata per l'anno 2017.

<b>INDICATORI</b>	<b>MISURE</b>	<b>OBIETTIVI</b>
<b>Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga</b>	<b>Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso ad Internet a banda larga diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	45 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	60 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	98%
	Tempo medio di attivazione	15 giorni
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga</b>	<b>Servizi wholesale</b>	
	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti</b>	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	20 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	86%
<b>Addebiti contestati</b>	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad Internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione	0.5%