

CARTA DEI SERVIZI FASTALP PREMESSA

La Carta dei servizi, unitamente alla Proposta di Abbonamento, all'Offerta Commerciale e alle Condizioni Generali di Contratto Fastalp relativi con allegati, risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra Fastalp stessa ed i Clienti. La Carta dei servizi Fastalp vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri Clienti ma anche gli impegni che Fastalp assume nei loro confronti.

La società

Fastalp, è un (WISP) Wireless Internet Service Provider di servizi di telecomunicazioni a larga banda che offre alla clientela business e residenziale servizi di accesso alla rete Internet, applicazioni di videocomunicazione, servizi Voip su una propria infrastruttura di rete wireless a 2,4 e 5,4 Ghz. Fastalp è titolare di Autorizzazione Generale per l'erogazione di detti servizi. Fastalp crea un accesso diretto e fisico alle aziende e alle famiglie proponendosi come unico operatore per tutte le esigenze di comunicazione, private e professionali: è, infatti, in grado, sfruttando la potenzialità della larga banda, di offrire una trasmissione unificata e ad alta velocità di voce, dati, video e Internet. Fra i numerosi servizi offerti, garantisce altissime velocità di trasmissione dati e di accesso a Internet; consente di usufruire di videocomunicazione; permette di rimanere connessi ad Internet 24 h su 24 senza occupare la linea telefonica. Per realizzare questo, Fastalp adotta una soluzione tecnologica particolarmente innovativa in grado di supportare una capacità di banda molto elevata con un protocollo di comunicazione universale - TCP-IP (Internet Protocol), per la gestione integrata di elevatissimi volumi di traffico voce, dati e video attraverso la commutazione a pacchetto. Grazie a questa soluzione, le aziende possono scegliere un unico interlocutore per tutte le loro esigenze di comunicazione e i privati cittadini possono scegliere Fastalp come operatore alternativo per le proprie abitazioni usufruendo di servizi innovativi. La tecnologia adottata consente di fornire velocità di collegamento fino a 7 Mbit/s per i privati e un'estensione anche superiore per le aziende. L'utilizzo del protocollo IP ha permesso di sviluppare un'offerta wireless di tipo ADSL e HDSL (quest'ultima riservata solo alle aziende) con l'obiettivo di avvicinare ai servizi di telecomunicazione innovativi anche la clientela che risiede in aree non raggiunte dai sistemi di cablaggio in banda larga (aree Digital Divide). Basandosi su tecnologia e apparati Fastalp installati in alcune centrali direttamente interconnesse alla Fibra Ottica, Fastalp per mezzo dei propri ponti radio ad altissima velocità raggiunge il punto di destinazione dal quale, con specifiche apparecchiature distribuisce il segnale in banda larga ai Clienti dotati di apposito modem wireless.

LA CARTA DEI SERVIZI FASTALP

La Carta dei servizi è strutturata in tre Parti:

1. la Prima Parte definisce i Principi Fondamentali che ispirano la prestazione dei servizi offerti;
2. la Seconda Parte definisce i Parametri di qualità dei servizi offerti;
3. la Terza Parte, indica, infine, gli strumenti a disposizione dei Clienti per la Tutela dei loro diritti.

La Carta dei servizi è anche disponibile on-line sul sito Fastalp (www.fastalp.it) unitamente alla Proposta di Abbonamento, alle Condizioni Generali di Contratto e all'informativa privacy prevista dal D.Lgs 196/2003, e accessibile ai Clienti che ne necessitano.

1) I Principi Fondamentali

Eguaglianza ed Imparzialità di Trattamento

Fastalp fornisce il servizio di telecomunicazioni al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. FASTALP ispira i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi di telecomunicazioni e la normativa di riferimento.

Facilitazioni per gli invalidi e gli anziani - FASTALP assicura tariffe agevolate per gli invalidi e garantisce tempi di attivazione del servizio particolarmente rapidi nei confronti di anziani e categorie disagiate, che evidenziano tale condizione al momento della sottoscrizione della Proposta di abbonamento.

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

I Servizi FASTALP vengono alimentati tramite energia elettrica.

Partecipazione - II Cliente ha il diritto di richiedere a FASTALP le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami. FASTALP esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei servizi forniti.

Cortesie e Trasparenza - Cortesia e trasparenza sono i principi cui si ispira FASTALP 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 - FASTALP fornisce il servizio di telecomunicazioni secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi.

Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi (o Diritto di Informazione) - FASTALP 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.

2) I parametri di qualità del servizio

Tempo di attivazione del servizio (in aree coperte o già attivate) - FASTALP si impegna ad attivare il servizio entro 20 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di FASTALP della Proposta di Abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a FASTALP. Pertanto il tempo massimo per l'attivazione del servizio è di 50 giorni che decorrono dalla ricezione da parte di FASTALP della Proposta di abbonamento. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al del Cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, FASTALP si impegna a rendere noti al Cliente, anche in via telematica, i motivi del ritardo e laddove possibile, i tempi di attivazione.

Tempi di risoluzione dei guasti tecnici - In presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni, FASTALP si impegna a prendere in carico il problema entro le 2 ore successive alla segnalazione del disservizio e nell'eventualità di interventi presso i siti dell'infrastruttura entro le 48 ore successive, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque FASTALP ripristinerà il servizio con la massima celerità. Nei casi di manutenzione programmata, che determinino l'interruzione del servizio, il Cliente sarà avvisato in modo telematico con almeno 24 ore di anticipo. Qualora FASTALP non rispetti i suddetti termini di intervento, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto indennizzi.

Servizio di Assistenza Clienti - FASTALP garantisce un servizio di assistenza telefonica sempre attivo, 5 giorni su 7, dall'8,30 alle 17,30 al quale il Cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi.

Il Servizio di Assistenza Clienti assicura la tracciabilità del reclamo. Il servizio di Assistenza Clienti è reperibile anche in forma telematica tramite e-mail da indirizzarsi a servizioclienti@fastalp.it. Le chiamate dirette al numero 0125/1865100 - 0165/1845105, sono a pagamento secondo le tariffe dell'operatore del Cliente.

Informazione ai Clienti - FASTALP assicura ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare comunica ai propri Clienti, con i mezzi più idonei, le condizioni economiche e tecniche della prestazione dei servizi, informandoli tempestivamente di ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione dei servizi. Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra FASTALP ed il Cliente sono adeguatamente divulgate. FASTALP assicura ai propri Clienti una continua informazione in relazione ai servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il Cliente, attraverso i seguenti strumenti:

- o Servizio Clienti
- o Inserti e materiale informativo inviato direttamente al Cliente;
- o Servizi informativi su Internet;
- o Manifesti e materiale pubblicitario;
- o E-mail.

Parametri qualitativi dei servizi FASTALP in vigore (2010) - La disponibilità (della infrastruttura di rete con l'eccezione degli apparati ubicati presso il cliente finale) misurata su base annua per l'accesso a Internet per il 95% dei clienti è pari al 99,8 in ogni caso non è inferiore al 97% sull'intera base utenti, salvo eventi non imputabili a FASTALP.

3) La Tutela

Modalità per la segnalazione del mancato rispetto degli impegni assunti nella Carta servizi Qualora il Cliente ritenga che FASTALP non abbia rispettato gli impegni assunti nella Carta dei servizi e nel Contratto, potrà inoltrare un reclamo in forma scritta da inviarsi tramite Raccomandata A.R., fax ed e-mail, ai seguenti numeri/indirizzi:

FASTALP Servizio Assistenza Clienti, Via C.Viola 78- 11026 P.S.Martin (AO) - Tel 0125/1865100 - 0165/1845105 Fax 0125/554545 - Indirizzo mail: servizioclienti@fastalp.it, FASTALP si impegna a fornire al Cliente un riscontro entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Tale riscontro verrà dato per iscritto in caso di esito negativo.

Reclami - I reclami possono essere inoltrati con ogni mezzo, ma devono essere in ogni caso confermati con lettera raccomandata A/R entro 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza della fattura. FASTALP esamina il reclamo e fornisce risposta al Cliente entro i 15 (quindici) giorni successivi al ricevimento della conferma scritta, assicurando la tracciabilità dello stesso nel corso del periodo di lavorazione del reclamo stesso. Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentono una risposta esauriente nei termini di cui sopra, FASTALP, entro detto termine, informa il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica. In caso di rigetto del reclamo FASTALP risponderà al Cliente per iscritto.

Modifiche delle Condizioni Generali di Contratto - Le modifiche delle Condizioni Generali di Contratto FASTALP, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente.

Durata - II Contratto ha efficacia dalla sua stipula e sarà a tempo indeterminato. Qualora il cliente intenda recedere dal contratto prima dei termini previsti dal servizio (di norma mesi sei; due nel caso di Surf Gold e Office; tre anni nel caso di servizi con opzione apparati in comodato) dovrà inoltrare comunicazione scritta da inviarsi tramite Raccomandata A.R. al Servizio Clienti, FASTALP avrà diritto di ottenere dal cliente, a titolo di corrispettivo del recesso un importo pari alla somma degli Importi mensili che, in base al contratto stipulato, sarebbero maturati in suo favore sino alla scadenza del termine predetto.

Indennizzi - Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione del servizio, il Cliente può richiedere a FASTALP un indennizzo pari a 5 euro in caso di abbonamento residenziale, di 10 euro in caso di abbonamento stipulato da professionisti e piccole aziende, 15 euro in caso di abbonamento stipulato da aziende, per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutte le tipologie di contratto.

Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi alla disponibilità del servizio, il Cliente può richiedere a Fastalp un rimborso equivalente al doppio del valore della quota di abbonamento non utilizzata a causa dei disservizi calcolata come segue (((costo mensile del servizio/(24*30))*(numero ore di disservizio - numero delle ore di disservizio previste previste nei parametri qualitativi per l'anno in esame)). Il computo ed il rimborso avviene su base annua, il Cliente è tenuto a comunicare per email l'avvenuto disservizio entro le successive 48 ore.

Il presente documento unitamente alle condizioni generali di servizio, la documentazione informativa e la modulistica contrattuale sono costantemente aggiornati e consultabili sul sito www.fastalp.it