

## Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di trasparenza e tutela che **STIADSL SRL** (di seguito "STIADSL SRL") mette a disposizione della propria Clientela.

La Carta dei Servizi, infatti, ha il fine di informare i Clienti circa i loro diritti e gli impegni di qualità assunti da STIADSL SRL in relazione all'attività di fornitura dei Servizi di Connettività ad Internet (di seguito "Servizi").

Ciò in ottemperanza ad una serie di norme: direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, leggi 11 luglio 1995, n. 273, 14 novembre 1995, n. 481, 31 luglio 1997, n. 249, decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

In particolare, STIADSL SRL ha considerato, nella redazione del presente documento, le linee guida disposte dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) nella delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 ("Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249"), nella delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006 ("Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n.249") e nella delibera n. 244/08/CSP del 12 novembre 2008 e s.m.i. ("Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP").

Nel rispetto di tali norme e deliberazioni, ed al fine di migliorare i rapporti con i propri Clienti, STIADSL SRL ha adottato questa Carta dei Servizi.

### L'OPERATORE

**STIADSL SRL con sede legale in TERNI (TR) via delle Terre Arnolfe, 46/S 05100 TERNI è un operatore di telecomunicazioni che si propone di fornire servizi di comunicazione sempre più evoluti ed interessanti per il mercato nazionale.**

**STIADSL SRL ha ottenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico – dipartimento Comunicazioni – le seguenti autorizzazioni per i Servizi di Comunicazione Elettronica:**

- **Autorizzazione Generale per la fornitura di Reti e Servizi di comunicazione elettronica su frequenze operanti nelle bande a 2.4 e 5 Ghz, e con altre frequenze licenziate (ADSL-VDSL- EVDSL-FIBRA).**

La Carta è espressamente richiamata nei documenti contrattuali con i Clienti di STIADSL SRL ed è vincolante per STIADSL SRL stessa.

La Carta è suddivisa in tre parti:

- la prima definisce i **PRINCIPI**, ovvero i criteri fondamentali ai quali si conforma la fornitura dei Servizi offerti da STIADSL SRL;
- la seconda definisce gli **STANDARD**, ovvero la qualità dei Servizi offerti da STIADSL SRL;
- la terza, infine, indica in che modo i Clienti possano ottenere la **TUTELA** dei loro diritti, ovvero in che modo possano tutelarsi qualora i Servizi offerti da STIADSL SRL non corrispondano ai PRINCIPI e agli STANDARD sopra definiti. Il testo della Carta dei Servizi è fornito unitamente alla ulteriore documentazione al momento della sottoscrizione del contratto.

La Carta dei Servizi è aggiornata quando necessario.

**Prima parte:**  
**i Principi**

**Eguaglianza Imparzialità**

STIADSL SRL fornisce i propri servizi nel rispetto di regole che sono uguali per tutti: non sono fatte differenze né discriminazioni, in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua, alle opinioni politiche. STIADSL SRL si impegna, quindi, a garantire, nei limiti territoriali della licenza individuale a lei rilasciata, parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. Particolare attenzione sarà tuttavia riservata, nella gestione dei rapporti, a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione. L'attività di STIADSL SRL si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che STIADSL SRL si impegna ad interpretare le singole clausole delle condizioni generali di fornitura del servizio e le norme dettate in materia.

**Continuità.**

STIADSL SRL assicura i Servizi di accesso ad internet da postazione fissa per ventiquattro ore al giorno in tutti i giorni dell'anno, tranne i casi di interruzione o di funzionamento irregolare. In tali casi, STIADSL SRL si impegna a garantire ai Clienti il minor disagio e ad informarli in anticipo, quando tecnicamente possibile, dell'inizio e della fine della situazione di interruzione o di funzionamento irregolare.

**Diritto di informazione e di scelta**

Tutti i Clienti hanno il diritto di scegliere tra i diversi Servizi offerti da STIADSL SRL.

A questo fine, STIADSL SRL informa esattamente il pubblico circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del Servizio che può fornire. STIADSL SRL si impegna ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile quando comunica al pubblico le condizioni economiche dei Servizi di comunicazione elettronica offerti.

I Servizi di Connettività STIADSL SRL sono erogati con modalità di pagamento.

La fatturazione viene inviata al Cliente secondo le condizioni generali e specifiche dell'offerta. La fattura viene inviata solo a mezzo posta elettronica, salvo esplicita richiesta del cliente per l'invio cartaceo.

**Partecipazione**

STIADSL SRL riconosce che è un diritto dei propri Clienti avere un servizio di accesso ad internet da postazione fissa fornito in modo corretto.

Per questo STIADSL SRL favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo e la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei Servizi forniti.

In particolare, STIADSL SRL periodicamente compie sondaggi e chiede ai suoi Clienti pareri su una serie di punti: la qualità complessiva del Servizio; la cortesia e competenza del Servizio di assistenza Clienti; la chiarezza e completezza del materiale informativo sui Servizi.

STIADSL SRL si impegna a tener conto dei risultati dei sondaggi per modificare la realizzazione dei Servizi e migliorarne la qualità.

Efficienza ed efficacia STIADSL SRL fornisce i Servizi di accesso ad internet da postazione fissa in modo efficiente, utilizzando la massima diligenza, ed in modo efficace, ovvero adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

STIADSL SRL si impegna ad effettuare le necessarie attività per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del Servizio nel tempo, tenendole sempre aggiornate con le ultime novità del settore

**Cortesia e Trasparenza**

STIADSL SRL si impegna a svolgere la propria attività con cortesia nei rapporti con il pubblico e ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui Servizi che offre attraverso una molteplicità di strumenti di contatto quali il numero telefonico **+39 0744.403403**; inoltre, il sito web [www.stiadsl.it](http://www.stiadsl.it) ha tutte le informazioni sulle caratteristiche tecniche e commerciali dei Servizi di STIADSL SRL.

## **Seconda parte:**

### **Standard generali**

STIADSL SRL si impegna a :

- attivare tutti servizi offerti secondo le Condizioni generali di Contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione;
- fornire un servizio telefonico attraverso il numero 0744.403403, al quale il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi e richiedere assistenza. Mettere a disposizione anche una casella di posta elettronica (amministrazione@stiadsl.it) a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra;
- garantire nei rapporti con la clientela, attraverso tutto il proprio personale dipendente, rispetto e cortesia e, inoltre, ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono in tal senso tenuti ad indicare le proprie generalità;
- inviare la fattura contenente le informazioni necessarie e, a richiesta, la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento conformemente a quanto previsto dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni e dall'autorizzazione del Garante della Privacy del 13/03/2008;
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, all'interno della fattura, oppure attraverso il Servizio di Customer Care;
- inoltrare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto ed inviarle unitamente alle fatture. Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o indirizzo di posta elettronica reso noto dal Cliente o telefonicamente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione;
- curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti. Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da STIADSL SRL o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici STIADSL SRL o ai terzi da questa incaricati,
- fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;
- agevolare la fruizione dei servizi di telecomunicazione dalla stessa offerti da parte delle categorie di utenti disabili, conformemente alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.514/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nel rispetto delle modalità ivi previste.

### **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3 alla delibera 131/06/CSP)**

Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento)

- tempo di riparazione dei malfunzionamenti per le aziende : entro 24 ore lavorative
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti per i privati : entro 48 ore lavorative



## Standard specifici

Gli standard specifici si riferiscono alla singola prestazione resa al Cliente.  
Il Cliente potrà quindi direttamente verificare se siano rispettati da STIADSL SRL.

Per ciascuno si specifica lo standard minimo che STIADSL SRL intende garantire.

- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti entro il tempo massimo contrattualmente previsto: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.  
**Obiettivo STIADSL SRL:** Servizi diretti, STIADSL SRL si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del Servizio entro 48 ore lavorative in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività.
- Tempo massimo per l'accredito al Cliente (in regola verso STIADSL SRL) di somme erroneamente versate e/o restituzione di ratei di canone non dovuti.  
**Obiettivo STIADSL SRL:** restituzione delle somme dovute entro 5 giorni lavorativi.
- Tempo massimo per l'attivazione del Servizio: il tempo misurato in giorni solari 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 lo stesso.  
**Obiettivo STIADSL SRL:** Servizio di accesso ad Internet a banda larga **ADSL-VDSL- EVDSL 10 gg. FIBRA 30 gg.**

## Terza parte:

### Tutela dei diritti - Indennizzi a seguito di richiesta del Cliente

Qualora, in condizioni normali, STIADSL SRL non dovesse rispettare gli standard specifici di fornitura, sono previsti indennizzi ai Clienti di entità commisurata alla durata del disservizio, nelle misure e per le fattispecie indicate di seguito.

Il Cliente sarà tenuto a richiedere l'indennizzo tramite invio a STIADSL SRL di lettera raccomandata o PEC entro 5 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard.

STIADSL SRL risconterà la richiesta nei termini di cui alla successiva sezione "Reclami".

Si avverte che:

- Le somme indicate includono già l'IVA
- I giorni ai quali si riferisce l'indennizzo sono quelli feriali, escludendo il sabato, la domenica e i festivi;
- STIADSL SRL riconoscerà l'indennizzo ai Clienti con accredito dell'importo eventualmente spettante, indifferentemente, mediante Carta di credito, assegno bancario o bonifico bancario, con contestuale avviso all'Utente dell'avvenuto accredito, anche tramite e-mail.

In alternativa può concedere con l'accordo del cliente, uno storno dell'importo spettante sulla fatturazione successiva.

Le fattispecie in parola si riferiscono a:

- Malfunzionamento per disservizi, a partire da quando la STIADSL SRL riceve tale comunicazione in merito.  
Indennità giornaliera per malfunzionamenti: euro 3,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, comunque non superiore al totale del canone mensile;



## Altri strumenti di valutazione e tutela

STIADSL SRL utilizza anche altri strumenti per valutare la soddisfazione del Cliente.

In particolare, compie periodicamente indagini a campione su gruppi di Clienti per valutare e misurare la qualità del Servizio così come è da loro percepita.

Informazioni alla Clientela per garantire una continua informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessare il Cliente, compresi i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, STIADSL SRL mette a disposizione i seguenti strumenti:

- Numero telefonico +39 0744.403403
- Servizi informativi su Internet: sul sito <http://www.stiadsl.it> sono presenti le informazioni sui Servizi di Connettività STIADSL SRL e sulla "Carta dei Servizi".

## Reclami

- Il Cliente che intende richiedere supporto per la risoluzione di un problema ovvero manifestare insoddisfazione relativamente alla fornitura del Servizio, può rivolgersi al Servizio Clienti mediante invio all'indirizzo di posta elettronica : [amministrazione@stiadsl.it](mailto:amministrazione@stiadsl.it).
- Il Cliente che vuole presentare reclamo formale a STIADSL SRL per aspetti legati alla fornitura del Servizio, può inviare un reclamo scritto : [amministrazione@stiadsl.it](mailto:amministrazione@stiadsl.it) o mediante invio a STIADSL SRL di lettera raccomandata, o PEC all'indirizzo [stiadsl.srl@pec.it](mailto:stiadsl.srl@pec.it)

STIADSL SRL, entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo, si impegna a dare comunicazione scritta al Cliente dell'accoglimento o del rigetto del medesimo con indicazione delle motivazioni e degli accertamenti compiuti.

In caso di reclami scritti relativi a questioni di particolare complessità, che impediscano il riscontro entro detto termine, STIADSL SRL informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema od i tempi necessari per la risposta.

## Applicazione della Carta dei Servizi

STIADSL SRL promuove ogni Servizio o strumento operativo utile al fine di dare pubblicità alla Carta dei Servizi ed a garantirne la conoscibilità da parte dei propri Clienti. Se il Cliente ritiene che le indicazioni e gli impegni della Carta dei Servizi non siano rispettate da STIADSL SRL, o comunque intende inviare una segnalazione relativa alla qualità del Servizio offerto da STIADSL SRL, può farlo a mezzo lettera, all'indirizzo: STIADSL SRL Via delle Terre Arnolfe, 46/S 05100 TERNI (TR)

E' inoltre a disposizione della Clientela di STIADSL SRL il Servizio di Assistenza Clienti contattabile ai recapiti:

- Telefono fisso +0039.0744.403403 Telefono: (+39) 338.5094929 (Lamberto), (+39) 346.6770301 (Alessandro) - orario : 9.00-13.00 /14.00-18.00
- E-mail all'indirizzo: [amministrazione@stiadsl.it](mailto:amministrazione@stiadsl.it)

STIADSL SRL si impegna a rispondere con rapidità e completezza, secondo gli standard stabiliti in questa stessa Carta dei Servizi.

## Standard di qualità

STIADSL SRL svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui Servizi e sulle risposte alle esigenze della Clientela, al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità. In particolare, in relazione alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP e n. 79/09/CSP.

Le rilevazioni, effettuate adottando gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento, consentono di verificare continuamente, anche grazie all'ausilio di sondaggi e test, il livello di qualità dei nostri Servizi ai fini anche di una certificazione secondo i consolidati e moderni standard di qualità.