



CARTA DEI SERVIZI 2024

Avelia srl

Avelia srl (di seguito "Avelia") adotta la presente "Carta dei Servizi" (di seguito indicata come "Carta") nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria Clientela e la qualità dei servizi offerti.

La Carta è stata redatta secondo quanto previsto dalla Direttiva del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e secondo le direttive di cui alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP.

La Carta costituisce la base di riferimento nei rapporti fra Avelia 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 Avelia 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.

Attraverso di essa, Avelia 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.

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.avelia.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.

LA SOCIETÀ

Avelia srl con sede legale in via del Perlar, 26 – 37135 Verona e partita iva 04063730230 è una società nata nel 2011 (precedentemente MioIndirizzo srl), che opera nel campo dei servizi Internet ed è un operatore con autorizzazione ministeriale *Reseller di fonia e I.S.P.* – iscrizione ROC 21897.

Il sito istituzionale è www.avelia.it.

I servizi erogati da Avelia sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze del Cliente nell'ambito delle connessioni internet a banda larga (cablate e senza fili), dei servizi a valore aggiunto quali server virtuali privati, domini, hosting, VoIP e degli apparati necessari all'utilizzo degli stessi, nel rispetto dei principi sottoesposti.

Tutti i servizi sono descritti in dettaglio nelle relative schede presenti sul sito istituzionale Avelia, www.avelia.it.

LA CARTA SI ARTICOLA IN TRE SEZIONI:

- La prima parte illustra i principi fondamentali alla base dei servizi offerti;
- La seconda parte mostra l'accessibilità ai servizi e gli strumenti di tutela e garanzia a disposizione del Cliente per l'esercizio dei propri diritti;
- La terza parte indica i parametri di qualità dei servizi offerti.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

In questa sezione descriviamo i principi alla base della nostra cultura aziendale, che si traducono in un impegno costante e quotidiano nella nostra attività lavorativa.

1.1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DEL TRATTAMENTO

Avelia fornisce i propri servizi al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Avelia si impegna a garantire uguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e garantisce parità di trattamento, da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Avelia presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai Clienti socialmente più deboli. I comportamenti e le attività di Avelia nei confronti dei Clienti si ispirano a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali di fornitura del servizio e le norme regolatrici di settore.

1.2. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Avelia si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché a causa di forza maggiore o in temeranza a leggi vigenti o a provvedimenti della Pubblica Autorità. Nei casi di irregolare funzionamento o disservizio, Avelia si impegna a porre in essere i provvedimenti necessari per ridurre al minimo il disagio per i Clienti, eventualmente informando in anticipo i Clienti tramite comunicazioni via posta elettronica (o altro mezzo adeguato) degli interventi di manutenzione programmata che possono comportare interruzioni di servizi, con indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e notizie più dettagliate.

Avelia potrà, pur cercando di arrecare agli utenti il minor disagio possibile, sospendere in ogni momento i servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione dei Servizi di Avelia o di suoi fornitori, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate o altre esigenze tecniche o gestionali non programmabili.

Nel caso in cui si rendesse necessario un intervento presso la sede del Cliente, Avelia provvederà a prendere contatto diretto, concordando data e orario dell'operazione.

Nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti, Avelia utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di Avelia.

Avelia informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia). Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

1.3. CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

Avelia assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo Cliente, improntato a principi di trasparenza e semplicità.

Avelia si impegna ad informare clienti e potenziali clienti circa condizioni tecniche ed economiche di fornitura dei servizi anche utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e l'adempimento delle procedure.

Avelia si impegna a fornire informazioni puntuali e chiare relativamente a:

- Caratteristiche dei servizi erogati;
- Modalità di erogazione dei servizi;
- Prezzi e modalità di fatturazione;
- Diritto e modalità di recesso;
- Modalità di variazione dei servizi;
- Modalità di segnalazione ed apertura guasti/reclami;
- Norme di comportamento che gli utenti stessi devono adottare nell'uso dei servizi scelti per il rispetto delle normative vigenti.

I dipendenti di Avelia che vengono in contatto con i Clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, sono tenuti a fornire un proprio identificativo.

1.4. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

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

1.5. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI DEI CLIENTI

Avelia garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di Avelia, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati di cui al D. Lgs. 196/2003 s.m.i. e al Regolamento UE 679/2016 (c.d. GDPR).

1.6. PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

Avelia si impegna a garantire la partecipazione dei singoli Clienti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. A tale scopo, ciascun Cliente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, scrivendo al seguente indirizzo:

Avelia srl, via del Perlar, 26 – 37135 Verona

oppure via e-mail all'indirizzo info@avelia.it

Avelia si impegna a verificare le motivazioni dell'eventuale inadeguata erogazione dei servizi.

1.7. EFFICACIA ED EFFICIENZA DEI SERVIZI

Avelia srl persegue il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative più idonee allo scopo. A tal fine, verranno pubblicati periodicamente i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei propri servizi, così come specificato nei punti seguenti della presente Carta e aggiornati periodicamente.

1.8. TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO E DELLA SICUREZZA SOCIALE

Avelia si impegna ad operare nel rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale e chiede ai propri Clienti di attenersi a regole di comportamento nell'uso della rete altrettanto rispettoso degli stessi. In particolar modo i Clienti devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

1.9. LIBERTÀ FONDAMENTALI E PROTEZIONE DELLA VITA PRIVATA

Avelia contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare, i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

1.10. TUTELA DEI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E INDUSTRIALE

Avelia si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

2. RAPPORTI CON I CLIENTI E ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

Il Cliente interagisce con Avelia tramite posta elettronica, telefono, comunicazioni via fax, corrispondenza postale e sito internet, per le seguenti attività/richieste: nuove forniture di servizi, nuovi contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette, informazioni e reclami, pagamenti fatture, addebiti per servizi richiesti, reclami e rimborsi.

Avelia è sempre attenta alle esigenze della propria clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo Avelia analizza le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti, i contenuti dei reclami, le risposte spontanee ed indagini ad hoc, periodicamente promosse e, sulla base dei risultati emersi, Avelia si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

2.1. INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Avelia 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.

Al fine di perseguire questo obiettivo, Avelia si impegna quindi a:

- a) presentare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, costi aggiuntivi e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- b) descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- c) fornire, tramite il proprio servizio clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- d) informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;
- e) indicare in sintesi le procedure per i reclami nonché le procedure per la risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dall'Allegato A alla delibera 203/18/CONS - *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"*;
- f) indicare in sintesi indennizzi e rimborsi da effettuare al cliente in caso di servizio insoddisfacente.

2.2. OFFERTA/ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto seguente della presente Carta dei Servizi.

L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente. Avelia pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da Avelia al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Avelia si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

La conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera 519/15/CONS - *"Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche"* e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 - *"Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza"* e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 *"Codice del Consumo"*.

2.3. STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

Le "Condizioni Generali di Contratto" per l'accesso ai servizi costituiscono - unitamente alla Carta dei Servizi, al Modulo d'ordine/Listino/Offerta Commerciale, nonché ad eventuali moduli aggiuntivi - il Contratto.

Il Contratto si perfeziona alla sottoscrizione e trasmissione dello stesso nei suoi documenti complessivi ed eventuali moduli aggiuntivi, tutti correttamente compilati e firmati, unitamente a copia del documento d'identità in corso di validità del Cliente privato o a Visura Camerale recente e copia del documento d'identità del Legale Rappresentante/dipendente con potere di firma del cliente business, secondo le seguenti modalità:

- trasmissione del Contratto a mezzo posta/corriere (preferibile anticipazione a mezzo fax) alla sede di Avelia;
- trasmissione del Contratto a mezzo posta elettronica;
- consegna del Contratto presso la sede di Avelia o presso la sede del Cliente;
- consegna del Contratto a un rivenditore / personale autorizzato Avelia.

L'addebito del costo di uno specifico servizio da parte di Avelia decorre dalla data di attivazione del servizio, anche qualora il Cliente non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente in base a quanto previsto nel Contratto fino a ricezione della comunicazione di recesso nei termini contrattuali. I servizi si intendono erogati per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi, salvo diversamente specificato nell'Offerta Economica o nelle Condizioni Generali di Contratto, con tacito rinnovo per eguale periodo, con decorrenza a partire dalla data di attivazione.

Avelia si impegna a comunicare ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche o economiche, con preavviso di 30 (trenta) giorni dalla data della loro efficacia. Entro tale termine il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta ad Avelia mediante lettera raccomandata a/r o attraverso Posta Elettronica Certificata (PEC).

In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di Avelia della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

Le parti potranno recedere mediante apposita comunicazione, indirizzata dall'utente ad Avelia o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso.

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle Condizioni Generali di Contratto del singolo servizio. Nel caso in cui l'utente decida di recedere dal Contratto prima della scadenza naturale dello stesso, Avelia non applicherà alcun tipo di penale. È fatto salvo, tuttavia, il diritto della stessa di richiedere al Cliente un contributo per il mero ristoro dei costi tecnico amministrativi sostenuti da Avelia a seguito del recesso (nel rispetto di quanto previsto dalla L. 40/2007 e s.m.i.). Nel caso in cui l'Utente abbia beneficiato di "sconti" promozionale (in via unitaria o proquota) esplicitamente correlati ad una predeterminata durata contrattuale, in caso di recesso anticipato, sarà obbligato a corrispondere (egualmente, in via unitaria o pro quota) gli importi non imputati, ricalcolati da Avelia in virtù della promozione sottoscritta e conformemente ai limiti posti dalla Delibera 487/18/CONS.

Per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa, il recesso senza costi aggiuntivi a carico del Cliente sarà valutato a seguito dell'effettuazione di uno specifico test di qualità del servizio (relativo agli indicatori della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i.) eseguito dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni (www.misurainternet.it). Il Ministero rilascerà al Cliente un certificato relativo alla qualità di servizio misurata, che sarà successivamente presentato dal Cliente ad Avelia (tramite fax al numero 0459200031 o tramite PEC a avelia@pec.avelia.it) e da questi analizzato insieme al Cliente.

A seguito di tale reclamo, qualora il Cliente non riscontrasse il ripristino dei livelli di qualità entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, avrà la facoltà di recedere senza costi aggiuntivi per la sola parte di contratto relativa al servizio di accesso ad Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante richiesta tramite raccomandata a/r da inviare all'indirizzo della sede di Avelia oppure inviando una email all'indirizzo PEC (Posta Elettronica Certificata) avelia@pec.avelia.it.

In caso di recesso anticipato e/o a scadenza, l'utente che abbia beneficiato in via gratuita del comodato d'uso di apparecchiature hardware (router, gateway, apparati antenna, etc.) dirette ad assicurare la corretta erogazione del servizio, sarà tenuto alla restituzione degli stessi nelle condizioni di consegna, fatto salvo il normale deperimento d'uso, o - alternativamente - a corrispondere il valore economico calcolato ai prezzi di mercato.

2.4. ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO DI CUI ALL'ART. 52 E SEGG. DEL D. LGS. 206/2005 E S.M.I.

Nel caso di contratti a distanza, il "consumatore" potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta oppure adoperando il modulo tipo di cui all'Allegato I Parte B del D.lgs. 206/05 e s.m.i., da inviare tramite raccomandata a/r (anticipata a mezzo fax al numero 0459200031) al seguente destinatario e indirizzo: Avelia srl, Via del Perlar, 26 - 37135 Verona, o a mezzo Posta Elettronica Certificata, entro la scadenza del periodo di ripensamento.

L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso (effettuato secondo le modalità scelte al momento dell'ordine del servizio) dei pagamenti effettuati dal consumatore il quale, a sua volta, dovrà provvedere alla restituzione a proprio carico degli apparati ricevuti senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di comunicazione ad Avelia del ripensamento.

Qualora il Cliente intenda autorizzare l'esecuzione del contratto prima della scadenza del suddetto termine temporale, dovrà rilasciare specifica manifestazione di volontà in tal senso ai referenti contrattuali di Avelia. Qualora il Cliente avesse richiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di ripensamento, sarà in ogni caso tenuto a corrispondere un importo proporzionale al servizio fornito fino al momento dell'esercizio del predetto diritto, oltre alla corresponsione di tutti gli oneri ulteriori sostenuti da Avelia e funzionali all'attivazione del servizio.

2.5. FATTURAZIONE E MODALITÀ DEL 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 quindici giorni prima della scadenza.

Le modalità di pagamento possono essere con rimessa diretta, addebito su conto corrente SDD., versamento con bonifico, versamento su conto corrente postale e ricevuta bancaria.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Avelia di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad Avelia gli interessi moratori nella misura prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto.

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente. Il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di Avelia per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

2.6. RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

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

2.7. CONSUMI

Avelia 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 Avelia che a protezione del Cliente.

In caso di traffico anomalo, Avelia 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 e 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.

2.8. ASSISTENZA

Per agevolare il rapporto con i propri Clienti, Avelia 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 e amministrativa è disponibile dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie estivi (mese di agosto) e invernali (dal 24 dicembre al 6 gennaio), dalle ore 9:00 alle 12:30 e dalle ore 14:00 alle 18:00 ai seguenti recapiti:

- Posta elettronica, all'indirizzo info@avelia.it per assistenza commerciale e amministrativa
- Telefono, al numero 0459200030;
- Fax, al numero 0459200031;
- Posta ordinaria, all'indirizzo Avelia srl, Via del Perlar, 26 – 37135 Verona.

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 18.00 ai seguenti recapiti:

- inviando una mail a support@avelia.it
- Telefono, al numero 0459200030;
- Fax, al numero 0459200031;
- Posta ordinaria, all'indirizzo Avelia srl, Via del Perlar, 26 – 37135 Verona.

Eventuali variazioni sono pubblicate sul sito www.avelia.it

2.9. RECLAMI, SEGNALAZIONI E PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti, secondo le seguenti modalità:

- Inviando una e-mail a info@avelia.it
- Telefono, al numero 0459200030;
- Fax, al numero 0459200031;
- Posta ordinaria, all'indirizzo Avelia srl, via del Perlar, 26 – 37135 Verona.

L'utente si impegna a descrivere dettagliatamente i motivi del reclamo, fermo restando che, eventuali reclami relativi ad importi in fattura devono essere presentati entro la data di scadenza della stessa. L'utente deve inoltre provvedere al pagamento, entro la data di scadenza della fattura, di tutti gli importi che non sono oggetto di contestazione.

Avelia si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono, fax e posta ordinaria al servizio di assistenza tramite "trouble ticketing" onde rendere disponibile agli utenti la tracciabilità, riferibilità ed eventuale consultazione in linea di ogni segnalazione.

Avelia si impegna a verificare la fondatezza del reclamo e sospende eventuali azioni nei confronti del Cliente fino all'esito del reclamo.

Avelia si impegna a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione.

Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Avelia informerà entro il termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

La comunicazione dell'esito di Avelia al Cliente, a seguito di analisi del reclamo prevede:

- a) in caso di accoglimento del reclamo, le procedure che verranno adottate per risolvere il disservizio o le irregolarità riscontrate;
- b) in caso di rigetto del reclamo, le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto e la richiesta di pagamento di eventuali importi ancora dovuti.

Le fasi del reclamo	
SEGNALAZIONE	L'utente descrive dettagliatamente i motivi del reclamo. Eventuali reclami relativi a importi in fattura devono essere presentati entro la data di scadenza della fattura stessa.
	È necessario provvedere al pagamento entro la data di scadenza della fattura di tutti gli importi non oggetto di contestazione.
VERIFICA	Avelia si impegna a verificare la fondatezza del reclamo e sospende eventuali azioni nei confronti del Cliente fino all'esito del reclamo.
ESITO	Avelia comunica l'esito del reclamo entro 45 giorni lavorativi.
	In caso di accoglimento del reclamo, Avelia segnala le procedure che verranno adottate per risolvere il disservizio o le irregolarità riscontrate.
	In caso di rigetto del reclamo, Avelia fornisce le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto e la richiesta di pagamento di eventuali importi ancora dovuti.

Se il Cliente non ottiene una risposta entro 45 giorni dalla presentazione scritta del reclamo o se non ritiene che l'esito dello stesso sia soddisfacente, può ricorrere al tentativo obbligatorio di conciliazione.

Il Cliente può attivare le procedure di risoluzione extra-giudiziale di eventuali controversie, di cui all'art. 84 del D.lgs 1.08.2003, n. 259, con le modalità indicate nella presente Carta dei Servizi. In particolare, il Cliente che, relativamente al proprio rapporto contrattuale con Avelia, lamenta la violazione di un proprio diritto ed intenda agire in via giudiziaria deve preventivamente avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione, in conformità con le Delibere n. 203/18/CONS e 339/18/CONS (ConciliaWeb, <https://conciliaweb.agcom.it>) emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e reperibili sul sito dell'AGCOM.

Il Cliente può presentare la domanda di conciliazione presso il Co.Re.Com. attraverso la piattaforma ConciliaWeb (<https://conciliaweb.agcom.it>). Avelia si impegna a svolgere la conciliazione presso il Co.Re.Com. tramite la piattaforma dedicata o presentandosi all'udienza nella data di convocazione, e sospende eventuali azioni nei confronti del Cliente per tutta la durata della conciliazione.

Nel caso in cui la conciliazione abbia esito positivo, si giunge insieme ad un accordo di reciproca soddisfazione.

Nel caso in cui la conciliazione abbia esito negativo, per definire la controversia il Cliente può ricorrere all'AGCom se quest'ultima è relativa a procedure di passaggio tra operatori o all'Autorità Giudiziaria.

La procedura di Conciliazione	
AVVIO	Presentare la domanda di conciliazione presso il Co.Re.Com attraverso la piattaforma ConciliaWeb (https://conciliaweb.agcom.it).
VERIFICA	Avelia si impegna a svolgere la conciliazione presso i Co.Re.Com tramite la piattaforma dedicata o presentandosi all'udienza nella data di convocazione.
	Avelia sospende eventuali azioni nei confronti del Cliente per tutta la durata della conciliazione.
ESITO	Avelia discute insieme al Cliente la conciliazione in seduta / udienza.
	Nel caso in cui la conciliazione abbia esito positivo, si giunge insieme ad un accordo di reciproca soddisfazione.
	Nel caso in cui la conciliazione abbia esito negativo, per definire la controversia il Cliente può ricorrere all'AGCom, se quest'ultima è relativa a procedure di passaggio tra operatori o all'Autorità Giudiziaria.

2.10. INDENNIZZI E PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Il Cliente può richiedere ad Avelia, 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.

Avelia provvede entro 45 giorni lavorativi dalla richiesta ad effettuare le verifiche dell'accaduto e a fornire una risposta al Cliente.

Nel caso in cui venga riconosciuta la validità della richiesta, Avelia 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 bonifico bancario.

Avelia applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica.

Il Cliente riceverà l'indennizzo dovuto a seguito dell'invio a Avelia entro 45 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard specifico, di una lettera raccomandata A/R o di una e-mail al nostro indirizzo PEC (avelia@pec.avelia.it) contenente la richiesta dell'indennizzo e la relativa motivazione.

Le somme indicate sono da considerarsi IVA esclusa.

L'indennizzo è conteggiato per tutti i giorni dell'anno, compresi sabato, domenica e festivi.

	Fattispecie	Indennizzo	Modalità
1	Ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal Contratto ¹	€ 7,50 per ogni giorno di ritardo	Automatica dopo segnalazione
	• Servizi accessori ³	€ 2,50 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 300,00)	Automatica dopo segnalazione
	• Servizi gratuiti ³	€ 1,00 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 100,00)	Automatica dopo segnalazione
2	Sospensione o cessazione del servizio senza presupposti o in assenza di preavviso ove previsto; sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi senza presupposti o in assenza di preavviso ove previsto.	€ 7,50 per ogni giorno di sospensione	Automatica dopo segnalazione
3	Malfunzionamento del servizio per motivi tecnici imputabili ad Avelia ²	€ 6,00 al giorno	Su richiesta
4	Irregolare o discontinua erogazione del servizio (non accessorio) imputabile ad Avelia ²	€ 3,00 al giorno	Su richiesta
5	Irregolare o discontinua erogazione del servizio (accessorio) imputabile ad Avelia ²	€ 2,50 al giorno (fino ad un massimo di € 100,00)	Su richiesta
6	Irregolare o discontinua erogazione del servizio (gratuito) imputabile ad Avelia ²	€ 1,00 al giorno (fino ad un massimo di € 100,00)	Su richiesta
7	Mancato rispetto degli standard qualitativi	€ 3,00 al giorno	Su richiesta
8	Ritardo nella procedura di cambio operatore ⁵	€ 1,50 al giorno	Su richiesta

¹ Ad eccezione di difficoltà tecniche imprevedute e non dipendenti da Avelia o tempi diversi concordati con il Cliente.

² Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio.

³ Nel caso sia a causa di Avelia e non di altro Operatore. Nel caso di responsabilità di altro Operatore il Cliente ha diritto di rivalersi su quest'ultimo.

9	Ritardo riguardante unicamente la portabilità della numerazione ⁵	€ 5,00 al giorno	Su richiesta
10	Mancata o ritardata risposta ai reclami	€ 2,50 per giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 300,00)	Su richiesta
11	Perdita della numerazione ⁵	€ 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo (fino ad un massimo di € 1500,00)	Su richiesta
12	Omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	€ 200,00 per ogni anno di disservizio	Su richiesta

Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti nei punti 1, 2, e 3 sono aumentati di un terzo. Se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie ai punti 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8 e 9, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui ai punti 11 e 12.

Gli indennizzi sopra riportati non saranno applicabili nel caso in cui il Cliente abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto stipulato e sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo. Sono altresì esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se il Cliente non ha segnalato il disservizio a Avelia entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

Indennizzi in caso di mancato rispetto dei tempi di riparazione del guasto su infrastruttura di altro Operatore

In caso di mancato rispetto dei termini previsti per la riparazione dei guasti bloccanti (interruzione del servizio) relativi al servizio voce fornito in accesso diretto ULL o in modalità Wireless e servizi di accesso a internet da postazione fissa tramite risorse di altro Operatore, Avelia corrisponde i seguenti indennizzi:

- rateo del canone giornaliero di abbonamento per ogni giorno di ritardo successivo oltre le 72 ore solari di SLA indicati al successivo punto 3.1.2.

In caso di mancato rispetto di quanto previsto per l'erogazione dei rimborsi a seguito dei reclami presentati dal Cliente, Avelia riconosce gli interessi di legge su ogni giorno di ritardo nel pagamento del rimborso stesso.

2.11. PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

Le linee fornite da Avelia 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.

Il Cliente può contattare il servizio assistenza all'indirizzo di posta elettronica support@avelia.it e comunque ai recapiti indicati al punto 2.8. 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 Avelia, 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 Avelia 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 Avelia si attiva per dare ulteriore continuità all'intervento dello staff tecnico. Le verifiche devono essere eseguite nelle 4 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto.

2.12. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

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

- le informazioni raccolte durante i contatti con i Clienti;
- le indagini periodiche eventualmente promosse;
- gli eventuali reclami ricevuti.

Avelia 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.

2.13. TUTELA DEI DATI PERSONALI

Avelia garantisce al Cliente la riservatezza dei dati personali secondo quanto previsto dal Decreto legislativo n. 196/2003 (Codice in materia di Protezione dei Dati Personali o Codice Privacy) e sue successive modificazioni, nonché della normativa europea di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (c.d. GDPR – General Data Protection Regulation).

In particolare, si garantisce al Cliente:

- la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7, 8 e 9 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 intelligibile, l'indicazione dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento;
- la disponibilità in fase precontrattuale e contrattuale dell'informativa di cui all'art. 13 del D.lgs. 196/03 e s.m.i.;
- l'adozione e la gestione di un c.d. Modello Organizzativo Privacy diretto ad assicurare la rispondenza del trattamento effettuato alle vigenti disposizioni di legge.
- 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 ad Avelia srl, via del Perlar 26 – 37135 Verona
- Avelia rende disponibile debita informativa generale sui termini di dettaglio del trattamento effettuato e di ottemperanza alle vigenti disposizioni normative in materia, nella specifica Sezione *Privacy* del sito web www.avelia.it
- Avelia adotta idonee misure di sicurezza fisiche-logiche anche in relazione all'acquisizione, archiviazione e trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari nonché dei dati di traffico telefonico e telematico (ai sensi degli artt. 123 e 132 del D.lgs. 196/03) residenti sui propri sistemi e negli archivi informatici (DB) normativamente previsti per l'adempimento delle c.d. prestazioni di giustizia obbligatorie ai sensi dell'art. 96 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.
- Avelia assicura la piena disponibilità ad ottemperare alle nuove disposizioni normative in materia di "portabilità dei dati" e di "diritto all'oblio" contenute nel GDPR.

Il Titolare del trattamento dei dati è Avelia srl avente sede legale in via del Perlar, 26 – 37135 Verona.

In materia di Sicurezza Informatica (c.d. Cyber Security), Avelia:

- garantisce costantemente la disponibilità di esercizio di un sistema di c.d. "antifrode telefonica" diretto a tutelare l'utenza finale da eventuali illegittimi ed indebiti utilizzi abusivi del servizio telefonico anche nel rispetto delle previsioni di cui alle Delibere AGCom n. n. 179/03/CSP, n. 418/07/CONS e n. 381/08/CONS;
- adotta specifica procedura diretta all'eventuale gestione di eventi di accesso abusivo ai dati (c.d. Data Breach) ai sensi della normativa emessa dal Garante Privacy e contenuta nel sopra menzionato GDPR;
- provvede costantemente alla gestione delle segnalazioni provenienti dagli Organismi nazionali deputati alla Sicurezza Informatica (c.d. Cyber Security) quali l'attuale CERT Nazionale (Computer Emergency Response Team) istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico ed il futuro CSIRT (Computer Security Incident Response Team) istituendo presso il DIS (Dipartimento Informazioni e Sicurezza) della Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- ha strutturato, per le finalità di sicurezza sopra esposte, nel proprio organigramma funzionale due distinti Servizi inter-funzione deputati ad intervenire in caso di eventi e/o incidenti occorsi alle infrastrutture fisiche e/o informatiche di servizio.

2.14. INSERIMENTO NEGLI ELENCHI TELEFONICI

Qualora interessato, il cliente può richiedere gratuitamente l'inserimento (o meno) del proprio nominativo nei servizi di elenco telefonico pubblico di rete fissa (sia telematici che cartacei), mediante compilazione e restituzione della relativa e specifica modulistica di manifestazione dei propri consensi, in ottemperanza alla vigente normativa in materia.

Detta modulistica è fornita all'utente in fase pre-contrattuale (unitamente alla ulteriore documentazione informativa), ove sia sottoscritto anche l'abbonamento al servizio telefonico di rete fissa. In tal caso, la restituzione di detta modulistica, debitamente compilata e sottoscritta dal titolare della numerazione telefonica deve intendersi come obbligatoria e propedeutica all'attivazione del relativo servizio. In assenza di adempimento a tale obbligo non potranno essere assunti in responsabilità da Avelia eventuali danni diretti e/o indiretti lamentati dagli utenti che trovino causa dalla mancata pubblicazione negli elenchi telefonici pubblici.

Il Cliente è, altresì, informato del fatto che, in qualunque momento, può decidere di modificare o cancellare i propri dati personali presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici.

L'inserimento, la variazione dei dati precedentemente comunicati e/o la cancellazione degli stessi negli elenchi cartacei sarà efficace in dipendenza dallo specifico calendario stabilito annualmente per ciascun comune/provincia dai soggetti Terzi deputati alla gestione e distribuzione di tale tipologia di elenchi. L'aggiornamento degli elenchi telematici avverrà compatibilmente alle tempistiche disposte dagli Operatori Terzi titolari dei predetti elenchi.

Avelia provvederà comunque tempestivamente all'inserimento di specifica scheda contenente i consensi prodotti e trasmessi dai Clienti all'interno del sistema informatico c.d. Data Base Unico (DBUnico) delle pubblicazioni in elenco, rendendo così tempestivamente disponibili ai predetti operatori e soggetti terzi i relativi dati.

Si chiarisce che indipendentemente dalla volontà di Avelia, i dati immessi obbligatoriamente nel suddetto DBUnico, devono intendersi consultabili da chiunque attraverso i relativi "elenchi telefonici" e, possono formare oggetto di cessione a terzi (da parte di specifici Operatori), in conformità della legge applicabile e per usi non incompatibili con le finalità per le quali i dati sono stati raccolti. Infatti, ai sensi dell'art.130 c3 bis del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), "In deroga a quanto previsto dall'articolo 129, il trattamento dei dati di cui all'articolo 129, comma 1, mediante l'impiego del telefono per le finalità di cui all'articolo 7, comma 4, lettera b), è consentito nei confronti di chi non abbia esercitato il diritto di opposizione, con modalità semplificate e anche in via telematica, mediante l'iscrizione della numerazione della quale è intestatario in un registro pubblico delle opposizioni". Ai sensi di quanto sopra esposto, l'utilizzo dei dati pubblicati negli elenchi telefonici per finalità di telemarketing risulta lecito ove il Cliente titolare dei dati non abbia provveduto ad esprimere volontà contraria mediante iscrizione al Pubblico Registro delle Opposizioni istituito con DPR n. 178/2010. (<http://www.registrodelleopposizioni.it>).

2.15. PROCESSI DI MIGRAZIONE OLO2OLO E NUMBER PORTABILITY PURA

Avelia, in ottemperanza alla disciplina di settore, permette ai propri clienti la migrazione delle numerazioni telefoniche.

A tal fine, ai sensi della Delibera 274/07/CONS e s.m.i, Delibera 41/09/CIR, Delibera 52/09/CIR e Delibera 35/10/CIR, il Cliente potrà ottenere il proprio codice di migrazione ovvero il proprio codice di trasferimento utenze, alternativamente mediante:

- l'indicazione in fattura;
- i Servizi di Assistenza Clienti di cui al precedente Par. 2.9.

Per il rilascio del codice di migrazione tramite telefono o via e-mail, nel rispetto dei criteri di legittimità alla richiesta e sicurezza informatica, il Cliente dovrà fornire all'operatore Avelia incaricato sia il proprio Codice Cliente che il n. di Contratto di riferimento come risultanti da recente documento di fatturazione.

L'espletamento dell'ordine avverrà a cura dell'Operatore svolgente il ruolo di Recipient nel rispetto della DAC (Data Attesa Consegna Servizio) indicata all'interno dell'ordine di richiesta migrazione/trasferimento utenze inoltrata dal Recipient, fatto salvo il caso di motivate rimodulazioni della data di espletamento.

Restano ferme tutte le ulteriori disposizioni relative a tempistiche e modalità tecniche previste nei documenti tecnici relativi ai sopra esposti processi.

2.16. 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.

2.17. VIOLAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI E PUNTI DI CONTATTO

Il Cliente può segnalare l'inosservanza degli standard e dei principi della presente Carta dei Servizi, seguendo le modalità indicate:

- Posta elettronica, all'indirizzo info@avelia.it;
- Telefono, al numero 0459200030;
- Fax, al numero 0459200031;
- Posta ordinaria, all'indirizzo Avelia srl, Via del Perlar, 26 - 37135 Verona.

3. PARAMETRI DI QUALITA' DEI SERVIZI

Avelia svolge continuamente una verifica degli standard di qualità di erogazione del servizio con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle proprie prestazioni. Avelia si impegna a pubblicare periodicamente gli indicatori dei servizi forniti e svolge un costante lavoro di verifica per garantire il continuo miglioramento dei parametri di qualità previsti dalle norme vigenti.

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

Avelia 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.

Avelia 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 eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte.

3.1.1. RECLAMI SUGLI ADDEBITI

Reclami sugli addebiti, da intendersi come la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale inferiore al 2%.

3.1.2. ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

Accuratezza della fatturazione, da intendersi come la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale inferiore all'1%.

3.1.3. TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Tempo di attivazione del servizio: da intendersi come il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente. Sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali:

- assenza del cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato;
- rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura;
- necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi.

Avelia 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 non imputabili ad Avelia.

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio, Avelia si impegna ad informare il Cliente in merito ai motivi del ritardo. Qualora il ritardo sia imputabile ad Avelia, 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 60 gg
- 99% delle richieste entro 75 gg
- Ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 98 %
- Tempo medio di attivazione: 30 gg
- percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 98%

3.1.4. TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

Tasso di malfunzionamento, da intendersi come il 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 su base mensile, nel medesimo periodo.

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

3.1.5. TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti, da intendersi come 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 sono i seguenti.

Per i guasti segnalati tra le ore 8:30 e le ore 16:00 (dal Lunedì al Venerdì, esclusi festivi) il tempo di ripristino:

- 80% dei casi entro 48 ore solari
- 95% dei casi entro 72 ore solari
- Tempo medio di riparazione: 48 ore solari.
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 98%

Nel caso in cui Avelia 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 con messaggio di posta elettronica o SMS.

3.1.6. VELOCITA' DI TRASMISSIONE DEI DATI

Velocità di trasmissione dei dati, da intendersi come la velocità di trasmissione dati disponibile per i servizi Internet, misurata durante la trasmissione di file di prova trasmessi tra un sito remoto, in cui è posizionato un client, e un server, separatamente per il download e per l'upload, osservati per un periodo di tempo fissato.

3.1.7. RITARDO DI TRASMISSIONE DEI DATI

Ritardo di trasmissione dei dati, da intendersi come il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (ping).

3.1.8. TASSO DI PERDITA DEI PACCHETTI

Tasso di perdita dei pacchetti, da intendersi come il rapporto tra le prove di ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di ping effettuati.

ALLEGATO 1

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2024

(ex delibera n. 156/23/CONS, Allegati 2-11)

DENOMINAZIONE INDICATORE		SERVIZI CUI SI APPLICA	MISURA / INDICAZIONI OBBLIGATORIE	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO 2024	
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	2%	
			Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	2%	
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	1%	
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	30 giorni	
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	60 giorni	
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	75 giorni	
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	98%	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98%	
			Numero dei contratti completati			-
	Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	30 giorni	
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	60 giorni	
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	75 giorni	
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	98%	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98%	
			Numero dei contratti completati			-
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC		N.A.
				Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		100%
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	10%	
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	48 ore solari	
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	48 ore solari	
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	72 ore solari	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98%	
	Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	48 ore solari	
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	48 ore solari	
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	72 ore solari	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98%	

DENOMINAZIONE INDICATORE	SERVIZI A CUI SI APPLICA	MISURA / INDICAZIONI OBBLIGATORIE	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO
Velocità di trasmissione dati	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda superiore a 2 Mbit/s	Velocità minima in download – quantile 95	kbit/s	Profilo nominale in download di 30 Mbit/s: 2,1 Mbit/s
				Profilo nominale in download di 100 Mbit/s: 21 Mbit/s
				Profilo nominale in download di 1000 Mbit/s: 300 Mbit/s
		Velocità minima in upload – quantile 95	Kbit/s	Profilo nominale in upload di 3 Mbit/s: 128 Kbit/s
				Profilo nominale in download di 20 Mbit/s: 2 Mbit/s
				Profilo nominale in download di 300 Mbit/s: 12 Mbit/s
		Velocità massima in download	Kbit/s	1000
		Velocità massima in upload	Kbit/s	300
		Velocità normalmente disponibile in download	Kbit/s	Profilo nominale in download di 30 Mbit/s: 10 Mbit/s
				Profilo nominale in download di 100 Mbit/s: 65 Mbit/s
Profilo nominale in download di 1000 Mbit/s: 700 Mbit/s				
Velocità normalmente disponibile in upload	Kbit/s	Profilo nominale in upload di 3 Mbit/s: 1 Mbit/s		
		Profilo nominale in download di 20 Mbit/s: 3 Mbit/s		
		Profilo nominale in download di 300 Mbit/s: 40 Mbit/s		
Ritardo di trasmissione dei dati	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda superiore a 2 Mbit/s	Ritardo massimo: "percentile 95" del ritardo di trasmissione dati, ovvero il valore entro il quale ricade il 95% dei valori misurati, ordinati in ordine ascendente all'aumentare del ritardo.	Millisecondi [ms]	Profilo nominale in upload di 3 Mbit/s: 120 ms
				Profilo nominale in download di 20 Mbit/s: 70 ms
				Profilo nominale in download di 300 Mbit/s: 50 ms
		Valore medio del ritardo di trasmissione dei dati.	Millisecondi [ms]	25 ms
Jitter: deviazione standard del ritardo di trasmissione dei dati.	Millisecondi [ms]	10 ms		
Tasso di perdita dei pacchetti	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda superiore a 2 Mbit/s	Probabilità di perdita dei pacchetti ping, misurata tramite la valutazione delle perdite dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (ping) inviati ai fini della valutazione del ritardo di Trasmissione dati.	%	2%