

Carta dei Servizi **Planetel Srl**

Rev 1.0/17
presen

SOMMARIO

1.1	PREMESSA.....	3
2.1	L'operatore.....	3
3.1	La Struttura.....	3
2)	PARTE PRIMA.....	3
1.2	I principi fondamentali.....	3
2.2	Eguaglianza e fruizione differenziata del trattamento.....	3
3.2	Intervento attivo.....	4
4.2	Continuità dei servizi.....	4
5.2	Chiarezza e correttezza delle procedure.....	4
6.2	Tutela dei dati sensibili.....	4
3)	PARTE SECONDA.....	4
1.3	Accessibilità ai servizi.....	4
2.3	La soddisfazione del Cliente.....	5
3.3	Tempi di risoluzione dei guasti tecnici.....	5
4.3	Fatturazione e pagamenti.....	5
5.3	Recesso e richiesta di cessazione del servizio.....	5
4)	PARTE TERZA.....	6
1.4	Tutela del cliente.....	6
2.4	Gestione Reclami.....	6
3.4	Sicurezza.....	6
4.4	Validità della CartaServizi: provvisorieta.....	6

1) **PREMESSA**

La Carta dei servizi di PLANETEL SRL nasce dall'esigenza di fissare un insieme di principi e regole nella gestione dei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al Pubblico ed ai Clienti. La Carta dei servizi PLANETEL rappresenta il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da PLANETEL nella relazione con i propri clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti ma anche le responsabilità che PLANETEL assume nei loro confronti.

La Carta dei servizi PLANETEL recepisce la Delibera della Autorità per le Garanzie in materia di Comunicazioni (*).

La Carta dei servizi PLANETEL è accessibile sul sito istituzionale <http://www.planetel.it> e resa disponibile a tutti i Clienti che ne facciano richiesta.

Il Customer Service PLANETEL è disponibile al numero Tel +39 035.204080 dalle ore 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi), tramite Fax +39 035.204065 o indirizzo e-mail info@planetel.it per fornire ogni informazione al riguardo.

La Carta dei servizi PLANETEL è richiamata nelle condizioni generali di contratto.

(*) N°179/03/CSP quale documento di approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione (ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n 249) e successive modificazioni.

1.1 **L'operatore**

PLANETEL, con sede legale in Via Boffalora, 4 - 24048 Treviolo (BG) è un operatore di telecomunicazioni che si propone di fornire servizi di comunicazione sempre più evoluti ed interessanti per il mercato nazionale e internazionale.

2.1 **La Struttura**

La Carta dei servizi PLANETEL è articolata in tre diverse parti:

- Parte Prima: descrive i principi fondamentali alla base dei servizi offerti;
- Parte Seconda: indica i parametri di qualità dei servizi offerti;
- Parte Terza: mostra gli strumenti di tutela e garanzia a disposizione dei Clienti per l'esercizio dei propri diritti.

2) **PARTE PRIMA**

1.2 **I principi fondamentali**

I servizi erogati da PLANETEL sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze di ogni Cliente.

L'erogazione dei servizi forniti da PLANETEL avviene nel rispetto dei principi di:

- eguaglianza e fruizione differenziata del trattamento;
- Intervento attivo;
- continuità dei servizi;
- chiarezza e correttezza delle procedure;
- efficacia ed efficienza.

2.2 **Eguaglianza e fruizione differenziata del trattamento**

PLANETEL fornisce servizi uguali a tutti i propri Clienti, prescindendo da differenze di sesso, etnia, lingua, religione ed opinioni politiche. PLANETEL si impegna a garantire la stessa eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni dei servizi erogati, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti. Inoltre garantisce di gestire con particolare attenzione i soggetti portatori

di handicap e i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. Nei rapporti con i propri clienti, PLANETEL si riferisce a criteri di obiettività, giustizia, neutralità e imparzialità.

3.2 Intervento attivo

Attraverso il Customer Care PLANETEL, ogni Cliente può richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardano, avanzare proposte o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e segnalare eventuali disservizi o reclami. PLANETEL si impegna ad analizzare con attenzione ogni informazione fornita dal Cliente, al fine di migliorare i rapporti reciproci. Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette informazioni possono essere formulate al Customer Care oppure agli indirizzi e/o numeri di fax riportati nelle singole Condizioni Generali di contratto.

4.2 Continuità dei servizi

PLANETEL si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo, senza interruzioni nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore fondamentale per le esigenze dei propri Clienti. Nell'eventualità che si presenti un disservizio PLANETEL si impegna ad adottare con la massima tempestività tutte le misure necessarie ad arrecare il minor disagio ai propri Clienti minimizzando la durata delle interruzioni o delle irregolarità. Per questo motivo PLANETEL si avvale delle più moderne infrastrutture tecnologiche al fine di garantire ai propri Clienti la massima continuità ottenibile che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e da disservizi determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità di PLANETEL.

5.2 Chiarezza e correttezza delle procedure

PLANETEL si ispira alla correttezza ed alla trasparenza nel rapporto con i propri Clienti per garantire la massima disponibilità di informazioni sui servizi erogati in una atmosfera di cortesia e cordialità. PLANETEL rispetta il diritto di scelta dei propri Clienti svolgendo con loro una attività di consulenza che consenta agli stessi di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze all'interno della gamma dei servizi offerti. In tal senso PLANETEL si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

Per garantire inoltre la massima trasparenza, il sito istituzionale <http://www.planetel.it> viene aggiornato continuamente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

6.2 Tutela dei dati sensibili

PLANETEL si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi della Legge del 31 Dicembre 1996, n. 675 e sue successive modifiche ed integrazioni e del Decreto Legislativo 196/03. Il Cliente ha il diritto di essere previamente informato da parte di PLANETEL, in ogni momento, sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati.

Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei Servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. I dati sono conservati presso la sede amministrativa di PLANETEL. Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a PLANETEL SRL, Via Boffalora, 4 - 24048 Treviolo (BG)

3) PARTE SECONDA

1.3 Accessibilità ai servizi

Il Cliente interagisce con PLANETEL per richiedere i seguenti servizi:

- 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.

Di seguito, le modalità operative disponibili:

- sportello telefonico (accoglienza Clienti 035.204070) ;
- comunicazioni via fax ad appositi numeri dedicati (generale 035.204065);
- corrispondenza postale (PLANETEL - Via Boffalora, 4 - 24048 Treviolo (BG);
- posta elettronica (info@planetel.it)
- posta elettronica certificata (planetel@pecm.it)

2.3 La soddisfazione del Cliente

PLANETEL 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 PLANETEL analizza:

- le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti
- i contenuti dei reclami pervenuti
- le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse
- In riferimento ai risultati emersi PLANETEL si impegna a:
- verificare regolarmente la qualità dei servizi erogati
- migliorare la qualità dei processi che regolano la fornitura dei servizi
- ottimizzare i tempi di attivazione dei servizi

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

3.3 Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

Premesso che PLANETEL mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, PLANETEL si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla individuazione e risoluzione del problema.

4.3 Fatturazione e pagamenti

Prima dell'attivazione del servizio i Clienti possono decidere quale forma di pagamento utilizzare per i servizi utilizzati:

- con addebito diretto presso conto corrente bancario (RID);
- tramite ricevuta bancaria;
- tramite bonifico.

Il Cliente può rivolgersi al Customer Care di PLANETEL per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

5.3 Recesso e richiesta di cessazione del servizio

PLANETEL garantisce al Cliente il diritto di recedere dal contratto secondo le modalità esplicitate all'interno delle Condizioni Generali di fornitura sottoscritte dal Cliente.

4) PARTE TERZA

1.4 Tutela del cliente

PLANETEL si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti. Tale impegno si riflette nella realizzazione di procedure di conciliazione specifiche che coinvolgano gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

2.4 Gestione Reclami

I Clienti PLANETEL potranno presentare segnalazioni di reclamo per insoddisfazione dei servizi offerti e per inadempienza alle disposizioni della Carta dei servizi al Customer Care di PLANETEL. Tali reclami potranno essere inoltrati al Customer Care via e-Mail e fax in base alle preferenze del Cliente stesso ed alle modalità previste dal contatto. PLANETEL si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo effettuando la relativa notifica al Cliente. PLANETEL si impegna a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, PLANETEL informerà il Cliente entro il predetto termine, dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

Nel caso in cui PLANETEL non arrivi ad una soluzione positiva per il Cliente, è possibile arrivare ad una soluzione delle controversie promuovendo un tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 182/02/CONS.

3.4 Sicurezza

PLANETEL si prefigge di mantenere costantemente aggiornata la propria infrastruttura di sicurezza e dei propri Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare PLANETEL garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottano tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spamming, phishing o altra tipo di attività illecita legata all'uso della posta elettronica.

La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei Data Center PLANETEL avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, sistemi di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, tutti realizzati con tecnologie di avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata.

PLANETEL garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso:

- l'eccellenza della formazione degli specialisti PLANETEL;
- l'utilizzo di tecnologie leader di mercato;
- il costante aggiornamento e scouting tecnologico;
- una rapida introduzione delle innovazioni tecnologiche.

4.4 Validità della CartaServizi: provvisorietà.

Questo documento è soggetto a variazioni in relazione alle disposizioni di Legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia ed ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.