



Sede Legale: Via Roma 17, 03042 ATINA (FR) - C.F. e P.IVA 01928990603 - C.C.I.A.A. 111192 - Reg. Trib. Cassino 5351

Sede Operativa: Via P.Bembo 13, 03043 CASSINO (FR) Tel 0776.24640 Fax 0776.311444 email: info@officine.it

# **CARTA DEI SERVIZI INTERNET**

**Anno 2010**

REVISIONI			
TITOLO	VERSIONE	DATA	AUTORE
<b>CARTA DEI SERVIZI INTERNET</b>	<b>6.0</b>	<b>28/06/2010</b>	<b>Officine Informatiche Srl</b>

La Carta dei Servizi Internet di Officine Informatiche Srl , recepisce la Delibera n. 179/03/CSP e successive modifiche e integrazioni dell’Autorità per la Garanzia nelle Comunicazioni quale documento di approvazione della Direttiva Generale in materia di qualità e carte dei Servizi di TLC e la Delibera n. 131/06/CSP e successive modifiche e integrazioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa.

La Carta dei Servizi rappresenta un impegno della nostra società volto a tutelare l’interesse dei Clienti con l’obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi deve essere letta congiuntamente alle condizioni di dettaglio del contratto dello specifico servizio scelto e sottoscritto dal Cliente.

La presente Carta dei Servizi è disponibile sui siti [www.officineinformatiche.it](http://www.officineinformatiche.it) e [www.officine.it](http://www.officine.it): per qualsiasi chiarimento in merito è possibile contattare la nostra struttura facendo riferimento ai punti di contatto indicati nel paragrafo 6.7 della presente Carta dei Servizi.

La Carta contiene:

1. Profilo di Officine Informatiche Srl
2. I principi e gli impegni di Officine Informatiche Srl
3. I servizi di Officine Informatiche Srl
4. Rapporto con i Clienti
5. Standard di qualità ed assistenza ai Clienti
6. Tutele per i Clienti
7. Obiettivi per gli Indicatori di qualità
8. Indennizzi
9. Inaccessibilità di siti a seguito di provvedimenti delle autorità competenti
10. Provvisoria

## **1. PROFILO DI OFFICINE INFORMATICHE SRL**

Officine Informatiche S.r.l. nasce a Cassino il 31 Ottobre 1995. Lo scopo prioritario della società è quello di coprire l’area dei Servizi legati alle rete Internet, sia fornendo un servizio di connessione alla stessa di elevata qualità, esteso a tutto il distretto telefonico 0776, sia costituendo un team di specialisti in grado di rispondere al meglio alle richieste di utilizzo delle nuove tecnologie come mezzo moderno di comunicazione.

In oltre 10 anni di attività di fornitura di servizi Internet si è passati dalle connessioni dial up 28.8/33.6 kbps alle connessioni 56 kbps e successivamente a quelle ISDN 64kbps e ISDN 128kbps per arrivare alle connessioni xDSL.

Officine Informatiche Srl ha sempre saputo stare al passo con le nuove tecnologie e ancora oggi punta a offrire un servizio di livello crescente alla propria clientela.

## **2. I PRINCIPI E GLI IMPEGNI DI OFFICINE INFORMATICHE SRL**

### **2.1 Uguaglianza ed imparzialità**

Officine Informatiche Srl garantisce l’uguaglianza di trattamento degli utenti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Il comportamento nei confronti degli utenti si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **2.2 Erogazione del servizio in modo regolare continuo e senza interruzioni.**

La continuità del servizio è la prima priorità dell’operato di Officine Informatiche Srl che si impegna a far sì che i propri servizi vengano erogati in modo continuativo, regolare e senza interruzioni. Le necessarie attività di manutenzione programmata sono sempre annunciate con congruo anticipo e con indicazione della durata prevista e con indicazione del punto di contatto cui riferirsi per chiarimenti o delucidazioni sia sul proprio sito web che con comunicazione a mezzo email. Le manutenzioni sono effettuate di norma in fascia oraria notturna (22.00 – 06.00) con il preciso intento di minimizzare il disagio all’utenza.

In caso di accidentale interruzione del servizio o di impellente necessità di manutenzione straordinaria Officine Informatiche Srl si impegna ad adottare tutte le misure atte ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti.

REVISIONI			
TITOLO	VERSIONE	DATA	AUTORE
<b>CARTA DEI SERVIZI INTERNET</b>	<b>6.0</b>	<b>28/06/2010</b>	<b>Officine Informatiche Srl</b>

### **2.3 Partecipazione degli utenti nel formulare suggerimenti utili al miglioramento della qualità del servizio offerto.**

Officine Informatiche Srl forte della presenza diretta sul territorio in cui opera ha instaurato un vero e proprio filo diretto con la propria clientela che è, quindi, nella situazione ottimale per far arrivare in modo semplice ed immediato i propri suggerimenti volti al miglioramento della qualità dei servizi offerti anche attraverso il contatto personale diretto tra gli addetti di Officine Informatiche Srl ed il cliente oltre che per via telefonica, fax, email o posta ordinaria.

### **2.4 Cortesia, Correttezza e Trasparenza**

Cortesia, correttezza e trasparenza caratterizzano il rapporto di Officine Informatiche Srl con i propri Clienti. Tutti gli addetti del Customer Care durante il colloquio telefonico con il Cliente si presentano manifestando la propria identità e stabiliscono col cliente un rapporto improntato alla massima professionalità, disponibilità e cordialità. L'addetto che di volta in volta è in contatto con il Cliente assume un canone comportamentale guidato dalla massima volontà di intento per fornire le informazioni richieste e/o le soluzioni al problema segnalato, nel più breve tempo possibile; tutti questi canoni comportamentali sono osservati anche quando, nel caso ad esempio di richiesta di assistenza tecnica appaia evidente che la causa del problema sia relativa ad una problematica tecnica lato sede cliente non di competenza di Officine Informatiche Srl: in questo caso, là dove possibile, vengono sempre fornite indicazioni ed informazioni utili a far sì che il Cliente possa risolvere con chi di competenza il problema segnalato.

### **2.5. Efficacia ed efficienza dei servizi**

Officine Informatiche Srl persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi Internet proposti adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali e contabili più idonee per raggiungere tale obiettivo.

### **2.6 Ottemperanza al principio di diritto di scelta dell'utente**

Il Cliente può scegliere, tra le varie soluzioni proposte per l'accesso alla Rete Internet da postazione fissa, quella più consona alle proprie esigenze. La vicinanza con gli utenti, dovuta al fatto che la connettività Internet proposta dalla nostra società è limitata ad un'utenza locale, ha consolidato la forma di abbonamento diretta ovvero non effettuata online. Il cliente oltre ad avere accesso alle informazioni reperibili sul sito web di riferimento [www.officine.it](http://www.officine.it), può avvalersi di una fase di colloquio diretto con un nostro addetto commerciale in grado di fornire tutti i chiarimenti e le delucidazioni del caso per essere nelle condizioni di esercitare il proprio diritto di scelta in modo informato e consapevole.

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

Officine Informatiche Srl mette in atto tutte le misure necessarie per garantire che le informazioni e in particolare i dati personali dei propri clienti siano trattati nel pieno rispetto del "D.Lgs.196/03" e successive modificazioni e integrazioni.

### **2.8 Tutela dei minori**

Officine Informatiche Srl ha sempre posto massimo impegno nell'esigenza di tutela dei minori: grande attenzione è posta alla natura dei siti ospitati; la diffusione di contenuti potenzialmente offensivi è esplicitamente vietata.

### **2.9 Responsabilità**

Officine Informatiche Srl è responsabile di tutti i contenuti che ha prodotto direttamente e che ha reso disponibili sui propri siti web. Officine Informatiche Srl non è invece responsabile dei contenuti realizzati da terzi e messi a disposizione al pubblico attraverso i sistemi concessi in uso ai clienti quali lo spazio web, lo spazio ftp, e le email; in Internet ognuno è singolarmente tenuto al rispetto delle regole in materia di protezione del diritto d'autore e in materia di protezione dei diritti di proprietà intellettuale; pertanto colui che pubblica materiale altrui senza permesso o che diffonda contenuti offensivi ne sarà il diretto responsabile nei confronti delle Autorità Competenti.

Resta salva la facoltà di Officine Informatiche Srl, anche dietro richiesta delle Autorità Competenti, di rimuovere tali informazioni o di impedirne l'accesso.

REVISIONI			
TITOLO	VERSIONE	DATA	AUTORE
<b>CARTA DEI SERVIZI INTERNET</b>	<b>6.0</b>	<b>28/06/2010</b>	<b>Officine Informatiche Srl</b>

## **2.10 Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale**

Officine Informatiche Srl pone grande attenzione al rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Chi utilizza i nostri servizi Internet deve farlo nel rispetto delle basilari regole volte a garantire l'ordine pubblico e la sicurezza sociale affinché la rete Internet non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'incitamento alla violenza o al compimento di attività illecite di qualsiasi natura come lo scambio di file multimediali e non in violazione alle leggi del diritto d'autore così come la diffusione di contenuti offensivi per la morale, la religione, il comune senso del pudore, le autorità costituite, le alte cariche dello stato, le persone in genere ed in particolare i minori.

## **2.11 Libertà fondamentali e protezione della vita privata**

Officine Informatiche Srl sensibilizza i propri Clienti ad un utilizzo corretto e consono degli strumenti Internet in modo che vengano sempre tutelati i diritti e le libertà fondamentali dell'uomo. In particolare, devono essere rispettati i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, della tutela dei dati personali, del segreto epistolare.

## **2.12 Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale**

Officine Informatiche Srl in conformità a quanto previsto delle leggi italiane, dalla normativa comunitaria e dai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale e industriale, si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto di autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni.

## **3. I SERVIZI DI OFFICINE INFORMATICHE SRL**

Officine Informatiche Srl è stata tra le prime società in Italia a proporre servizi Internet. In oltre 10 anni di attività Internet si è passati dalle connessioni dial up analogiche a quelle ISDN per arrivare alle connessioni xDSL.

Il cammino percorso in oltre dieci anni di fornitura di servizi Internet testimonia come Officine Informatiche Srl abbia sempre saputo stare al passo con le nuove tecnologie aggiornando e migliorando anno dopo anno la tipologia e la qualità dei servizi offerti.

### **3.1 Servizi di connettività**

I servizi di connettività proposti si distinguono tra:

- connettività dial-up (erogata con chiamata sul distretto telefonico 0776 con costi di chiamata a carica dell'utente)
- connettività xDSL
- connettività WiFi Hiperlan

La connettività dial-up viene fornita sia su linea RTG con supporto di modem 33.6kbps e 56kbps che su linea ISDN a singolo canale (64kbps) e doppio canale (128kbs) con indirizzo ip di tipo dinamico e con possibilità di richiesta di indirizzo ip statico come servizio opzionale.

Gli abbonamenti di tipo dial-up prevedono almeno una casella di posta elettronica e sono del tipo con monte ore. Non esistono tipologie di abbonamento flat o con extra costi a consumo dipendenti dal tempo di connessione o dal traffico.

La connettività xDSL viene fornita tramite l'operatore Telecom Italia. Il servizio, ove disponibile, può essere erogato sia in presenza che in assenza di linea telefonica Telecom Italia.

La connettività WiFi Hiperlan viene erogata attraverso una rete wireless di proprietà collegata alla rete pubblica mediante HDSL di Telecom Italia .

I servizi xDSL e WiFi Hiperlan vengono offerti nella sola modalità flat con costo di servizio a forfait e indipendente dal tempo di connessione o dall'effettivo traffico generato dal cliente.

REVISIONI			
TITOLO	VERSIONE	DATA	AUTORE
<b>CARTA DEI SERVIZI INTERNET</b>	<b>6.0</b>	<b>28/06/2010</b>	<b>Officine Informatiche Srl</b>

I servizi xDSL e WiFi Hiperlan vengono forniti esclusivamente con la modalità di assegnazione di indirizzo IP statico (ovvero assegnato in modo unico e permanente alla connessione del cliente per tutto il periodo di validità contrattuale del servizio).

I servizi proposti sono economicamente regolati da:

- costo di attivazione servizi xDSL e WiFi Hiperlan. Questo costo NON comprende eventuale attività (che possono essere opzionalmente richieste a pagamento) di installazione/configurazione del router e/o del modem e/o dei computer lato sede cliente.
- canoni:
  - Soggetti giuridici: canone annuale a rinnovo automatico alla scadenza, di anno in anno, salvo disdetta da effettuarsi secondo i termini e i modi riportati in modo chiaro e non ambiguo nel contratto di servizio;
  - Soggetti privati: canoni mensili con facoltà di rescissione dal Contratto in qualsiasi momento. Qualora il Cliente receda dal Contratto nel corso del primo anno di durata contrattuale, sarà tenuto a pagare l'importo di 200,00 (duecento) euro IVA esclusa a fronte dei costi di disattivazione sostenuti da Officine Informatiche.

### **3.2 Servizi di Web Hosting**

I servizi consentono di pubblicare siti Internet usufruendo della più avanzata tecnologia fornita dalla Server Farm di Officine Informatiche Srl. Il sito Web del cliente risiede su un sistema server che garantisce un'elevata affidabilità e prestazioni garantite. Tale soluzione permette al cliente di evitare onerosi investimenti in Hardware e Software e di godere nel contempo sia di un'elevata flessibilità, sia di una qualità di servizio di eccellenza. L'offerta di Web Hosting si rivolge a tutti coloro che, indipendentemente dalla loro dimensione, necessitano di acquisire un'elevata visibilità nel mondo Internet per pubblicare informazioni, avvicinarsi ai propri clienti, fornire servizi e promuovere un'immagine innovativa di se stesse.

### **3.3 Servizi di Housing**

Rappresentano la soluzione professionale di Housing ideata da Officine Informatiche Srl appositamente per Clienti che devono gestire grandi quantità di dati e/o più domini e che necessitano di un servizio flessibile e di qualità elevata. Il servizio prevede la residenza di uno o più server di proprietà del cliente nella Server Farm di Officine Informatiche Srl ed il collegamento ad Internet. In particolar modo, l'offerta si rivolge alle Aziende che necessitano di un servizio altamente personalizzabile e scalabile in tutte le sue componenti: connettività Internet disponibilità di spazio nella Server Farm Sicurezza Assistenza Tecnica; manutenzione apparati; monitoring dei servizi.

### **3.4 Servizi di E-mail**

Consistono nella erogazione di un servizio di posta elettronica "chiavi in mano" in grado di supportare grandi volumi di caselle e messaggi trasmessi, garantendo agli utenti rilevanti capacità di accesso su disco. Officine Informatiche Srl consente ai propri clienti di utilizzare direttamente la posta elettronica per i propri utenti tramite client di posta o tramite interfaccia web.

### **3.5 Software web-based**

Officine Informatiche Srl offre servizi software web based erogati in modalità ASP, rivolti principalmente a imprese ed Enti Pubblici, in particolare istituti scolastici.

REVISIONI			
TITOLO	VERSIONE	DATA	AUTORE
<b>CARTA DEI SERVIZI INTERNET</b>	<b>6.0</b>	<b>28/06/2010</b>	<b>Officine Informatiche Srl</b>

## **4. RAPPORTO CON I CLIENTI**

### **4.1 Sottoscrizione di un abbonamento ai nostri servizi**

La natura di servizio di tipo locale e la vicinanza con gli utenti ha consolidato la forma di abbonamento diretta ovvero non effettuata online. Per abbonarsi è sufficiente sottoscrivere il contratto di abbonamento direttamente per mezzo di un nostro referente commerciale.

### **4.2 Durata e disdetta del servizio**

#### **4.2.1 Soggetti giuridici**

Tutti gli abbonamenti di Officine Informatiche Srl hanno durata annuale, a partire dalla data di attivazione e si rinnovano automaticamente alla scadenza, di anno in anno, salvo disdetta da effettuarsi secondo i termini e i modi riportati in modo chiaro e non ambiguo nel contratto di servizio e fatto salvo quanto previsto dal decreto-legge n. 223 del 4 luglio 2006 (Bersani) e successive modifiche. Officine Informatiche Srl è sempre disponibile attraverso i punti di contatto resi disponibili ed esplicitati nella presente Carta dei Servizi al paragrafo 6.7 a fornire tutte le delucidazioni del caso circa le modalità di disdetta del servizio al fine di dissipare qualsiasi tipo di dubbio da parte del cliente.

L'utente il cui servizio non risponda agli indicatori di qualità fissati da Officine Informatiche Srl e resi pubblici a mezzo del presente documento è nel diritto di recedere dal servizio senza il risarcimento di alcuna penale a Officine Informatiche Srl: a tal fine l'utente ha l'onere di presentare un reclamo circostanziato a Officine Informatiche Srl e, ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio sottoscritto, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata con lettera raccomandata.

#### **4.2.2 Soggetti privati**

Il Contratto è a tempo indeterminato a decorrere dalla data di attivazione del Servizio. Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione per iscritto mediante lettera raccomandata A/R o fax con allegata fotocopia del documento d'identità. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di Officine Informatiche e, comunque, non oltre 10 giorni dalla comunicazione del Cliente. Qualora il Cliente receda dal Contratto nel corso del primo anno di durata contrattuale, sarà tenuto a pagare l'importo di 200,00 (duecento) euro IVA esclusa a fronte dei costi di disattivazione sostenuti da Officine Informatiche. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Officine Informatiche gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso. Officine Informatiche potrà recedere dal Contratto a decorrere dal secondo anno di vigenza contrattuale dandone comunicazione scritta al Cliente mediante lettera raccomandata A/R con un preavviso non inferiore a 60 giorni dalla data di efficacia del recesso.

### **4.3 Come modificare il proprio abbonamento**

Nel caso in cui il Cliente desideri modificare il proprio abbonamento Internet potrà contattare la nostra società manifestando le proprie esigenze al fine di avere tutte le relative necessarie informazioni.

I punti di contatto per la modifica del proprio abbonamento Internet sono indicati nell'apposita sezione della presente Carta dei Servizi al paragrafo 6.7.

### **4.4 Fatturazione e pagamenti**

Il pagamento può essere effettuato a scelta del cliente direttamente presso la sede di Officine Informatiche Srl, a mezzo assegno o contanti, o tramite bonifico bancario o mediante ricevuta bancaria.

In caso di smarrimento della fattura si può richiedere l'invio di un duplicato che sarà recapitato via posta ordinaria oppure a mezzo fax.

Officine Informatiche Srl si impegna ad informare tempestivamente i Clienti circa eventuali nuove modalità di pagamento che dovessero essere rese in futuro disponibili.

### **4.5 Assistenza ai Clienti**

REVISIONI			
TITOLO	VERSIONE	DATA	AUTORE
<b>CARTA DEI SERVIZI INTERNET</b>	<b>6.0</b>	<b>28/06/2010</b>	<b>Officine Informatiche Srl</b>

Officine Informatiche Srl mette a disposizione di tutti i Clienti un qualificato supporto sia di tipo telefonico che a mezzo email. Entrambi i tipi di supporto, email e telefonico, sono da considerarsi come parte integrante del servizio e quindi non daranno origine ad addebiti di alcun tipo: l'unico costo sostenuto dal cliente sarà quello per la chiamata del numero telefonico di rete fissa di Officine Informatiche Srl o quello per l'invio dell'email.

L'assistenza clienti è pensata per le problematiche relative al servizio Internet sottoscritto e non è pertanto da intendersi come servizio di consulenza informatica in senso esteso (utilizzo di applicativi, problemi hardware del proprio computer o altro). L'assistenza ai Clienti è resa disponibile attraverso i punti di contatti esplicitati nel presente documento al paragrafo 6.7.

#### **4.6 Assistenza tramite operatore**

Officine Informatiche Srl non utilizza sistemi automatizzati di risposta: la chiamata dell'utente viene direttamente ed immediatamente gestita da un operatore umano di primo livello che a seconda della tipologia di richiesta provvede o a fornire direttamente le informazioni richieste (se di carattere generale) o a trasferire la chiamata all'addetto del reparto competente (ad esempio reparto tecnico, amministrazione, responsabile dei servizi).

### **5. STANDARD DI QUALITÀ E ASSISTENZA AI CLIENTI**

Officine Informatiche Srl, tra i vari servizi, commercializza servizi xDSL erogati direttamente dagli operatori Telecom Italia e Wind. In questo caso Officine Informatiche Srl fissa i propri standard di qualità per quanto riguarda il servizio in termini di help desk al cliente. In tutti gli altri casi Officine Informatiche Srl fissa i propri standard anche in termini di prestazione dei servizi offerti.

Attualmente Officine Informatiche Srl garantisce l'assistenza telefonica e via email ai propri abbonati.

Officine Informatiche Srl si impegna a monitorare mediante campagne di prove periodiche il livello di qualità dei servizi erogati controllandone il livello di qualità e intervenendo con gli opportuni correttivi per implementare gli eventuali miglioramenti che si rendessero necessari.

### **6. TUTELE PER I CLIENTI**

#### **6.1 Riparazione dei Guasti**

Officine Informatiche Srl si impegna al ripristino delle corrette condizioni di funzionamento del servizio (riparazione dei guasti) con la massima sollecitudine. Nel caso in cui il guasto dipenda dal circuito fisico (rete di accesso) la gestione tecnica del guasto sarà a carico di Telecom Italia o Wind: in questo caso Officine Informatiche Srl provvederà ad aprire il ticket di guasto presso l'apposita divisione di Telecom Italia o Wind impegnandosi a seguire tutta la fase di gestione del guasto compresi gli eventuali solleciti. Il collaudo positivo/negativo della chiusura del ticket di guasto aperto presso Telecom Italia o Wind viene parimenti gestito dal personale di Officine Informatiche Srl sulla base del riscontro sul cliente finale e sulla base dei riscontri tecnici tramite gli strumenti di diagnostica in proprio possesso.

Nel caso in cui il guasto dipenda dagli apparati di Officine Informatiche Srl la medesima si attiverà prontamente ed autonomamente ad attivare le necessarie fasi di diagnosi e le conseguenti attività operative necessarie per la risoluzione del problema nel minore tempo possibile.

Per maggiori dettagli sia relativi alle tempistiche di risoluzione dei guasti che agli indennizzi in caso di mancato rispetto delle condizioni contrattuali di ripristino dei guasti dipendenti da Officine Informatiche Srl si faccia riferimento all'indicatore "Tempo di riparazione dei Malfunzionamenti", paragrafo 7.3 della presente Carta dei Servizi.

#### **6.2 Valutazione della qualità dei servizi**

Officine Informatiche Srl sottopone a regolare riconsiderazione i propri risultati qualitativi attraverso rilevazione oggettive sistematiche.

Officine Informatiche Srl si impegna al monitoraggio sistematico e periodico degli standard di qualità specifica attraverso un'attività di controllo e analisi e attraverso la valutazione dei suggerimenti e dei reclami pervenuti.

REVISIONI			
TITOLO	VERSIONE	DATA	AUTORE
<b>CARTA DEI SERVIZI INTERNET</b>	<b>6.0</b>	<b>28/06/2010</b>	<b>Officine Informatiche Srl</b>

Tali dati, insieme al monitoraggio sistematico della soddisfazione dei Clienti effettuata tramite rilevazioni periodiche, concorrono unitamente alla continua crescita professionale del proprio organico al miglioramento della qualità dei servizi offerti.

### **6.3 Segnalazioni e Gestione dei reclami**

I Clienti possono in qualsiasi momento presentare segnalazioni relativamente alla eventuale insoddisfazione sul servizio offerto e all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi al Customer Care di Officine Informatiche Srl scrivendo a

Officine Informatiche Srl  
Via P. Bembo, 13  
I-03043 CASSINO (FR)

Officine Informatiche Srl si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e comunicare al cliente l'esito della suddetta valutazione per iscritto (lettera o mail) entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Qualora in casi di particolare complessità non risulti possibile comunicare l'esito entro 30 giorni, sarà cura di Officine Informatiche Srl contattare il cliente informandolo sulle motivazioni circa l'impossibilità di definire l'esito nel tempo previsto e concordando con il Cliente una nuova scadenza, nel rispetto della massima correttezza e trasparenza con cui Officine Informatiche Srl si impegna a gestire i rapporti con i propri Clienti.

### **6.4 Sicurezza**

Officine Informatiche Srl ha sempre posto grande attenzione alle problematiche relative alla sicurezza informatica.

Officine Informatiche Srl è quotidianamente impegnata a prevenire e bloccare lo "spamming", cioè l'invio di mail non autorizzate o non richieste, per salvaguardare non solo i propri Clienti, ma in generale la qualità di fruizione della rete Internet.

A tale scopo Officine Informatiche Srl si riserva la facoltà di impedire l'accesso alla propria rete e/o di risolvere il contratto a quei Clienti che abbiano originato fenomeni di spamming, così come di rifiutare le email di mail server che siano catalogati in black list internazionali anti spam.

E' possibile segnalare a Officine Informatiche Srl eventuali abusi facendo riferimento ai punti di contatto indicati nel presente documento al paragrafo 6.7.

### **6.5 Trattamento dei dati personali (privacy)**

Officine Informatiche Srl opera nel rispetto della privacy dei propri abbonati in ottemperanza e nel pieno rispetto di quanto previsto dal DLGS 196/2003 ed eventuali modificazioni in materia di trattamento dei dati personali.

### **6.6 Norme di etica comportamentale di Officine Informatiche Srl**

Officine Informatiche Srl, che opera nella fornitura dei servizi Internet dal 1995, ha contribuito alla crescita dell'utilizzo di Internet e alla diffusione della cultura Internet.

Internet si è rivelato un mezzo potente per la condivisione e la circolazione delle informazioni, del libero pensiero, della conoscenza e del sapere in generale ma ha anche posto in evidenza alcune criticità che rendono il mondo Internet denso di insidie sia per i minori che per gli adulti.

Officine Informatiche Srl opera nel "mondo virtuale" ispirandosi agli stessi principi del vivere civile e della buona educazione che dovrebbero ispirare i comportamenti di ognuno di noi anche nel mondo reale e sensibilizza i propri utenti a comportamenti corretti e rispettosi delle norme e della buona educazione in genere.

Officine Informatiche Srl eroga i propri servizi Internet, oltre che con la necessaria qualificata attenzione agli aspetti tecnici e tecnologici necessari al buon funzionamento dei servizi offerti, anche con il pieno rispetto delle norme, con una particolare attenzione rivolta alla tutela dei propri utenti.

### **6.7 Punti di Contatto Officine Informatiche Srl**

Per qualunque comunicazione scritta, l'indirizzo a cui inviare la corrispondenza è:

**Officine Informatiche Srl**

REVISIONI			
TITOLO	VERSIONE	DATA	AUTORE
<b>CARTA DEI SERVIZI INTERNET</b>	<b>6.0</b>	<b>28/06/2010</b>	<b>Officine Informatiche Srl</b>

**Via P. Bembo, 13  
I-03043 CASSINO (FR)**

Per tutte le comunicazioni scritte per le quali sia richiesto l'anticipo via fax o per le quali il cliente ritenga opportuno effettuarlo, il numero di fax di riferimento è: **0776 311 444**

**Richieste di Indennizzo:**

Per eventuali richieste di indennizzo, come da indicazioni contenute nel paragrafo 7.3 "Tempo di Riparazione dei Malfunzionamenti" e 8 "Indennizzi", scrivere a:

**Officine Informatiche Srl  
Att.ne Amministrazione  
Via P. Bembo, 13  
I-03043 CASSINO (FR)**

**Servizio di Help Desk Telefonico: 0776 24640 (2 linee r.a.)**

**Servizio di supporto via Email**

Assistenza tecnica: tecnici@officine.it  
Modifica/cessazione di un abbonamento Internet: commerciale@officine.it  
Segnalazione abusi: abuse@officine.it

**Siti di Officine Informatiche Srl**

Sito istituzionale: [www.officineinformatiche.it](http://www.officineinformatiche.it)  
Portale dei servizi: [www.officine.it](http://www.officine.it)

**7. OBIETTIVI PER GLI INDICATORI DI QUALITA'**

**7.1 Tempo di attivazione del servizio (delibera 131/06/CSP)**

**Definizione dell'indicatore:** *il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il Servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.*

Fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, Officine Informatiche Srl attiva i servizi di norma come di seguito specificato:

**Per i servizi xDSL:**

- a) 100%: entro 60 gg. solari
- b) entro la data comunicata al cliente: 100%

**Per tutti gli altri servizi:**

- a) 100%: entro 20 gg. solari
- b) entro la data comunicata al cliente: 100%

**7.2 Tasso di malfunzionamento (delibera 131/06/CSP)**

**Definizione dell'indicatore:** *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, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.*

REVISIONI			
TITOLO	VERSIONE	DATA	AUTORE
<b>CARTA DEI SERVIZI INTERNET</b>	<b>6.0</b>	<b>28/06/2010</b>	<b>Officine Informatiche Srl</b>

Il tasso che Officine Informatiche intende rispettare sarà: 6%

### **7.3 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (delibera 131/06/CSP)**

**Definizione dell'indicatore:** *il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).*

Il tasso che Officine Informatiche intende rispettare sarà:

- a) 95% delle riparazioni entro le 72 ore solari
- b) 90% delle riparazioni entro 48 ore solari.
- c) 80% delle riparazioni entro 24 ore solari.

Per maggiore chiarezza si specifica che nella modalità di fornitura del servizio effettuata da Officine Informatiche Srl dovendo essere conteggiati i soli guasti di propria competenza: sono da ritenersi esclusi quelli non di propria competenza e tra questi a titolo esemplificativo ma non esaustivo sono in particolare da ritenersi esclusi i guasti relativi alla rete di accesso Telecom Italia o Wind e i guasti sede cliente come ed esempio quelli relativi alla rete locale del cliente oppure ad eventuali inibizioni del servizio dovute a malfunzionamenti di apparecchiature del cliente quali firewall, proxy server o similari.

### **7.3 Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (delibera 131/06/CSP)**

**Definizione dell'indicatore:**

*1) il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano;*

*2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto;*

*3) tempo totale di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto,*

*Obbligatorietà dell'operatore: Definizioni 1) e 2) Obbligatorio; Definizione 3) Facoltativo*

Il servizio di risposta alle chiamate di assistenza dei clienti è organizzato con Risposta diretta da parte di operatore umano, pertanto non può essere applicato ai parametri 1) e 2) sotto elencati:

- 1) tempo minimo di navigazione: non si applica
- 2) tempo di risposta dell'operatore umano: non si applica
- 3) facoltativo, obiettivo non fissato

Officine Informatiche Srl si impegna ad operare in modi di garantire un tempo di attesa massimo di 30 secondi per la risposta all'utente da parte del primo operatore in grado di fornire un'assistenza di primo livello.

### **7.5 Addebiti contestati (delibera 131/06/CSP)**

REVISIONI			
TITOLO	VERSIONE	DATA	AUTORE
<b>CARTA DEI SERVIZI INTERNET</b>	<b>6.0</b>	<b>28/06/2010</b>	<b>Officine Informatiche Srl</b>

**Definizione dell'indicatore:** *la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nella stesso periodo.*

La percentuale che Officine Informatiche Srl intende rispettare non sarà superiore all'1%.

## **8. INDENNIZZI**

### **Indennizzo per ritardi sul Tempo di attivazione del servizio.**

Con riferimento al tempo di attivazione del servizio nei casi di ritardo di attivazione rispetto al tempo contrattualmente previsto per comprovato inadempimento direttamente imputabile ad Officine Informatiche Srl secondo quanto espressamente previsto al precedente punto 7.1 il Cliente potrà richiedere ad Officine Informatiche Srl un indennizzo pari a 2/365 (duetrecentosessantacinquesimi) del canone annuo per ogni giorno di ritardo accumulato fin al raggiungimento di un importo massimo complessivo di 50,00 (cinquanta/00) euro e comunque non superiore al 50% del valore del servizio contrattualizzato con esclusione della risarcibilità del maggior danno.

Officine Informatiche Srl non riconoscerà alcun indennizzo nei casi in cui il ritardo sul tempo di attivazione del servizio (rispetto a quanto contrattualmente previsto) non sia direttamente imputabile ad Officine Informatiche Srl, come a titolo esemplificativo ma non esaustivo, in tutti i casi in cui la causa sia imputabile al cliente, oppure all'operatore gestore della rete di accesso (Es: condizioni di saturazione della rete di accesso), oppure a terzi oppure a causa di forza maggiore.

### **Indennizzo per ritardi sul Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

Con riferimento al tempo di riparazione dei malfunzionamenti nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabile ad Officine Informatiche Srl secondo quanto espressamente previsto al precedente punto 7.3 il Cliente può richiedere ad Officine Informatiche Srl un indennizzo pari a 2/365 (duetrecentosessantacinquesimi) del canone annuo per ogni giorno di ritardo accumulato fin al raggiungimento di un importo massimo complessivo di 75,00 (settantacinque/00) euro e comunque non superiore al 100% del valore residuo del servizio contrattualizzato con esclusione della risarcibilità del maggior danno.

Officine Informatiche Srl non riconoscerà alcun indennizzo nei casi in cui il malfunzionamento non sia direttamente imputabile ad Officine Informatiche Srl, come a titolo esemplificativo ma non esaustivo, per tutti i malfunzionamenti la cui causa sia imputabile al cliente, oppure all'operatore gestore della rete di accesso, oppure a terzi oppure a causa di forza maggiore che precludano l'operatività del servizio come nei casi di particolari eventi quali cataclismi, guerre, azioni terroristiche, sabotaggi, atti vandalici, furti di apparati, incendi dolosi e non, terremoti, inondazioni, danneggiamento di cavi prodotte da terzi a qualsiasi titolo ovvero sia per causa accidentale che intenzionale.

### **Modalità di richiesta degli Indennizzi**

Il cliente che voglia esercitare il diritto di Indennizzo dovrà farne richiesta a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno entro 60 giorni dal riscontro del presunto inadempimento da parte di Officine Informatiche Srl documentando tale inadempimento e fornendo tutte le informazioni utili per i riscontri del caso; la raccomandata dovrà essere inviata all'indirizzo indicato nella sezione "Punti di Contatto" del presente documento al paragrafo 6.7.

Officine Informatiche Srl si impegna a comunicare l'esito dei propri riscontri e di accettazione o meno della richiesta di indennizzo entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta da parte del Cliente.

In caso di accettazione della richiesta di indennizzo, in quanto pertinente, il richiedente provvederà ad emettere Nota di Debito con pagamento a mezzo bonifico bancario entro 30 dall'emissione della medesima. La Nota di Debito Dovrà essere anticipata via fax e spedita in originale a Officine

REVISIONI			
TITOLO	VERSIONE	DATA	AUTORE
<b>CARTA DEI SERVIZI INTERNET</b>	<b>6.0</b>	<b>28/06/2010</b>	<b>Officine Informatiche Srl</b>

Informatiche Srl all'indirizzo indicato nella sezione "Punti di Contatto" del presente documento al paragrafo 6.7.

## **9. INACCESSIBILITA' DEI SITI A SEGUITO DI PROVVEDIMENTI DELLE AUTORITA' COMPETENTI**

Si comunica all'utenza che la raggiungibilità di alcuni siti in navigazione potrebbe essere non possibile a causa di provvedimenti delle autorità competenti in materia che possono emettere provvedimenti di oscuramento di siti web cui gli Internet Service Provider devono adempiere entro le tempistiche indicate nei provvedimenti stessi. I siti oggetto di tali eventuali provvedimenti saranno inibiti senza preavviso all'utenza e senza alcuna comunicazione in merito: si precisa che se un sito viene oscurato dalla autorità è perché tale sito promuove contenuti illegali e quindi l'oscuramento del sito stesso non va visto come una limitazione alla libertà di navigazione ma come una tutela dell'intera comunità Internet e quindi degli utenti che potrebbero imbattersi anche casualmente in siti che divulgano contenuti illegali o che pongono in essere attività illegali di vario tipo.

## **10. PROVVISORIETA'**

Questo documento è soggetto a variazioni in relazione sia ad eventuali adeguamenti normativi a disposizioni di legge che dovessero essere emanate che in relazione ad eventuali nuove direttive da parte delle Autorità competenti in materia che in relazione ad eventuali adeguamenti tecnici e/o organizzativi e/o procedurali circa le modalità di erogazione del servizio stesso da parte della nostra società.

REVISIONI			
TITOLO	VERSIONE	DATA	AUTORE
<b>CARTA DEI SERVIZI INTERNET</b>	<b>6.0</b>	<b>28/06/2010</b>	<b>Officine Informatiche Srl</b>