

CARTA DEI SERVIZI 2023

Axera S.p.a.

Axera S.p.a. 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 Axera 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 Axera 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 Axera 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.axera.it/carta-dei-servizi, 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

Axera è il risultato di Interplanet, SET, Telemar e IPCompany, quattro aziende del settore TLC/ICT che oggi scelgono di guardare insieme al futuro e di unire il proprio know-how, per scrivere un nuovo capitolo della loro storia, che parli di cambiamento e innovazione.

Valorizzare il territorio, incentivare la crescita dell’economia locale, creare connessioni tra le persone: questi sono i cardini su cui oggi Axera edifica la sua mission.

Axera possiede e gestisce direttamente le proprie infrastrutture e ciò le consente di offrire servizi su misura di alta qualità ed affidabilità, non trascurando l’importanza dell’economicità e competitività degli stessi. Grazie alla propria Server Farm ed alle tecnologie impiegate Axera è in grado di erogare servizi che possono creare nuove opportunità di business nell’uso della rete internet.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Axera fornisce i propri servizi al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti senza alcuna discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e di opinioni politiche ed adottando criteri di imparzialità e obiettività. Axera garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Axera presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai Clienti socialmente più deboli. L'attività di Axera si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo Axera interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici di settore.

1.2. TUTELA DELLE LIBERTÀ FONDAMENTALI DELLA SICUREZZA E PROTEZIONE DELLA VITA PRIVATA

Axera si impegna ad operare nel rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza e chiede ai propri Clienti regole di comportamento nell'uso della rete che sia altrettanto rispettoso degli stessi. Medesimo orientamento viene assunto da Axera nella tutela della libertà individuale e della privacy della propria clientela nel massimo rispetto della normativa del DL 196/2003 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).

1.3. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

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

1.4. CONTINUITÀ

Axera si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o disservizio Axera si impegna a porre in essere i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per i Clienti, eventualmente informando in anticipo i propri Clienti degli interventi di manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi, tramite comunicazioni pubblicate nell'*Area Clienti* o via posta elettronica o contattando direttamente il Cliente qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo. Per superare questi inconvenienti, Axera si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio, al fine di rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle esigenze del Cliente, ma si trova pur sempre ad operare in un "sistema" misto e plurale che non consente sempre l'individuazione immediata della criticità e le relative soluzioni.

1.5. PARTECIPAZIONE

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio.

Axera acquisisce periodicamente la valutazione dei Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

Ogni Cliente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazione di disservizi, osservazioni e suggerimenti, scrivendo al seguente indirizzo:

Axera S.p.a. – Via Madonnetta 215 – 36075 Montecchio Maggiore (VI)

oppure via mail al seguente indirizzo: customer-care@axera.it

Axera verifica tramite il proprio Centro di assistenza Clienti le motivazioni dell'eventuale inadeguata erogazione dei servizi.

1.6. CORTESIA E TRASPARENZA

Cortesia e trasparenza sono i principi cui si ispira Axera nella gestione dei rapporti con i propri Clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda ed agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti Axera sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

1.7. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Axera fornisce i propri servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più adeguate al raggiungimento di tali obiettivi.

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 ed aggiornati periodicamente.

1.8. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Axera si impegna ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

2. PARAMETRI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Axera svolge continuamente una verifica degli standard di qualità di erogazione del servizio con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle proprie prestazioni. Axera 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 Axera sono di seguito elencati e riportati, con i rispettivi indici, in allegato alla presente carta dei servizi (Allegato 1 e Allegato 2).

Secondo quanto previsto dalle delibere AGCOM 254/04/CSP e succ. agg (Telefonia vocale fissa) e n. 131/06/CSP, gli indicatori sono così identificati:

Telefonia vocale fissa:

- Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale
- Tasso di malfunzionamento per linea di accesso
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti
- Tempi di risposta dei servizi tramite operatore
- Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore
- Accuratezza della fatturazione
- Fatture contestate (per chiamate verso servizi a sovrapprezzo)
- Tempo di fornitura della Carrier pre selection (CPS) (servizio non erogato)

1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale: da intendersi come "il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto da Contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio".

Non sono imputabili ad Axera i casi in cui il ritardo sia riconducibile a cause a lei estranee come, ad esempio, alla mancanza dei presupposti (es. assenza di copertura geografica) specificati nel Contratto sottoscritto.

2) Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: da intendersi come "il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi (di competenza cioè della rete di Axera) durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo".

3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: da intendersi come "il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente (nei modi e termini previsti da Contratto) di un malfunzionamento effettivo (cioè riscontrabile e di competenza cioè della rete di Axera) e la relativa eliminazione (conteggiato in ore lavorative). Contrattualmente il tempo massimo per la riparazione dei malfunzionamenti effettivi su rete Axera è stabilito entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione (60 ore dalla segnalazione). Il predetto termine deve intendersi sospeso il sabato ed i giorni festivi (domenica e festività annuali) eventualmente successivi al giorno della segnalazione; in tal caso tornerà a decorrere dalle ore 00:01 del giorno successivo a quello che rappresenta l'ultimo giorno di sospensione dei termini. Fanno eccezione guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati.

4) Tempi di risposta dei servizi tramite operatore: da intendersi come "intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto". Sono escluse chiamate dirette verso risponditori automatici (cui non segua un servizio fornito da operatore) e quelle per servizi di emergenza. Il periodo nella definizione include i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore. Non sono inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore.

5) Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore: da intendersi come "intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto".

6) 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 od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo". Il parametro ha ad oggetto esclusivamente eventuali errori di calcolo presenti nelle fatture e non tiene conto di eventuali note di credito

determinate dal riconoscimento di indennizzi dovuti a seguito di disservizi tecnici. Axera si impegna ad una fatturazione accurata.

7) Fatture contestate (per chiamate verso servizi a sovrapprezzo): da intendersi come “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 nello stesso periodo”. Axera, stante quanto disposto dalle Delibere 318/08/CONS, 418/07/CONS 78/02/CONS e dal D.M. n. 145 del 2 Marzo 2006 nonché dalla recente Delibera n. 600/09/CONS, provvede automaticamente al blocco delle chiamate verso le numerazioni a sovrapprezzo facenti parte del paniere di cui all'All.1 della predetta Delib. 600/09/CONS; il blocco è removibile previa autorizzazione dell'utente.

8) Tempo di fornitura della Carrier pre selection (CPS): Il parametro viene definito come il tempo (giorni solari) che intercorre tra la ricezione dell'ordine e il giorno in cui il servizio è effettivamente disponibile, cioè funzionante per il cliente. Axera non fornisce il servizio di CPS (Carrier Pre Selection) per l'anno in corso.

Con riferimento ai sopra riportati indicatori, gli obiettivi di qualità per il servizio di fonia fissa che Axera si prefigge di raggiungere nell'anno in corso sono riportati nello specifico allegato alla presente Carta Servizi (Informativa sulla qualità dei servizi di fonia fissa ai sensi dell'art. 3 comma 2 lett. d - allegato A - delibera 254/04/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni)

Accesso ad Internet:

- Tempi di attivazione dei servizi;
- Tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
- Tasso di malfunzionamento;
- Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
- Addebiti contestati.

Axera ha individuato inoltre i seguenti indicatori aggiuntivi relativi ai servizi di comunicazione elettronica:

- Continuità del servizio;
- Tasso di efficacia della rete;

Axera 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.

Axera 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.

2.1 SERVIZI DA POSTAZIONE FISSA

2.1.1 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Con “tempo di attivazione dei servizi” si intende il tempo che intercorre tra il giorno di registrazione dell’ordine valido da parte dell’operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l’uso da parte del richiedente.

Axera 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 ad essa non imputabili.

In caso di ritardo nell’attivazione del servizio, Axera si impegna ad informare il Cliente in merito ai motivi del ritardo. Qualora il ritardo sia imputabile ad Axera, 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 65 gg
- 99% delle richieste entro 75 gg
- Ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 95%
- Tempo medio di attivazione: 30 gg

2.1.2 TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Con “tempo di riparazione dei malfunzionamenti” si intende 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

Nel caso in cui Axera 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 attraverso comunicazioni pubblicate nell’Area Clienti del sito www.axera.it e con messaggio di posta elettronica o SMS.

2.1.3 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Con “tasso di malfunzionamento” si intende il rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi durante un periodo di osservazione ed il numero medio di linee d'accesso a banda larga, rilevate nel medesimo periodo.

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

2.1.4 TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Con “tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza” si intende il tempo di risposta dell'operatore umano tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente.

L'obiettivo prefissato per il tempo di risposta di un operatore è di 30 secondi.

2.1.5 ADDEBITI CONTESTATI INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Con “addebiti contestati” si intende la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato in forma tracciabile.

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale, relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo, inferiore al 2%.

2.1.6 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi.

2.1.7 Tasso di efficacia della rete

Axera, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- a) Latenza inferiore ai 50 ms round trip (99%) fino alle porte di transito e/o peering. *(Questo parametro indica qual è il tempo massimo di attraversamento della rete Axera fino ai punti di scambio esterni con l'Internet);*
- b) Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - (packet loss) inferiore al 3% fino alle porte di transito e/o peering. *(Questo parametro indica la percentuale massima di pacchetti dati che potrebbero non venir consegnati ai punti di scambio esterni con l'Internet).*

Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di Axera.

2.2 PARAMETRI DI QUALITÀ DEI SERVIZI MOBILI

La Società offre i servizi di telefonia mobile in qualità di operatore Enhanced Service Provider (ESP), autorizzato ai sensi dell'art. 25 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. L'infrastruttura utilizzata dalla Società per offrire il servizio di telefonia mobile OVUNQUE è messa a disposizione da Vodafone Italia S.p.A., operatore di rete che fornisce servizi di comunicazione elettronica a livello nazionale e internazionale, per il tramite dell'enabler Plintron, alle condizioni previste da un apposito contratto di accesso stipulato tra la Società e Vodafone S.p.A..

La Società svolge continuamente una verifica degli standard di qualità di erogazione del servizio con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle proprie prestazioni. La Società 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 sono di seguito elencati e riportati, con i rispettivi indici, in allegato alla presente carta dei servizi. Secondo quanto previsto dalle delibere AGCOM 154/12/CONS e s.m.i. (Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali), 125/19/CONS e n. 79/09/CSP, gli indicatori sono così identificati:

2.2.1 TEMPO DI RINNOVO DEL CREDITO

Il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al Cliente.
Obiettivo: per il 95% entro 30 minuti.

2.2.2 RECLAMI SUGLI ADDEBITI

Il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione.
Obiettivo: non oltre il 5% del numero medio di SIM attive.

2.2.3 TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VOCE

Il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.
Obiettivo: almeno il 95% delle attivazioni entro 24 ore.

2.2.4 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO VOCE

Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito, sia soddisfatta dalla rete GSM.
Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito, sia soddisfatta dalla rete UMTS.
Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito, sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS).
Obiettivo: 98% delle chiamate e delle connessioni dati a commutazione di pacchetto andate a buon fine.

2.2.5 *PROBABILITÀ DI MANTENIMENTO DELLA CONNESSIONE VOCE*

Percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (indicatore combinato GSM-UMTS).

Obiettivo: Mantenimento del 98% delle connessioni voce.

2.2.6 *PROBABILITÀ DI TRASFERIMENTO DEGLI SMS AL CENTRO SMS*

La probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente (Mobile Originated) sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (SMS-C).

Obiettivo: 97% di SMS consegnati al centro di raccolta.

2.2.7 *TEMPO DI CONSEGNA DELL'SMS AL PRIMO TENTATIVO*

Valore medio dei tempi di consegna di un SMS al primo tentativo fissato il periodo di osservazione.

Obiettivo: 15 secondi.

2.2.8 *TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTE DELL'OPERATORE*

“Tempo di navigazione”: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo.

Obiettivo: 100 secondi.

“Tempo di attesa”: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione. Obiettivo: 70 secondi.

2.2.9 *TASSO DI RISOLUZIONE DEI RECLAMI*

Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.

Obiettivo: 97%.

3 TUTELA DEGLI UTENTI

3.1. INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Axera 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.

Ciò avviene secondo le seguenti modalità:

- Consegna al Cliente delle condizioni generali di Contratto, in occasione della proposta di una nuova fornitura di servizi;
- Consegna al Cliente dell'informativa sul dettaglio spese di recesso in caso di sottoscrizione di contratto per adesione (Del. 487/18/CONS);
- Pubblicazioni specifiche sul sito www.axera.it;
- Modifiche alla presente Carta dei Servizi;
- Tramite il proprio servizio Clienti raggiungibile all'indirizzo customercare@axera.it;
- Incontri programmati o sessioni telefoniche con il Cliente durante le quali lo stesso viene aggiornato sulle caratteristiche tecniche dei servizi disponibili, su procedure amministrative, sulle eventuali agevolazioni legate ad iniziative promozionali.

3.2. ASSISTENZA SERVIZI DA POSTAZIONE FISSA

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

- Posta elettronica, all'indirizzo customercare@axera.it per assistenza commerciale o nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo all'indirizzo amministrazione@axera.it;
- Telefono, al numero 0444 699399;
- Fax, al numero 0444 498301;
- Posta ordinaria, all'indirizzo Axera S.p.a. – Via Madonnetta 215 – 36075 Montecchio Maggiore (VI)

Il servizio di assistenza tecnica è disponibile dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi infrasettimanali ed escluse le festività nazionali e della città di Vicenza, dalle ore 8:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 19:00 ed al sabato mattina dalle ore 8.30 alle ore 12.30 ai seguenti recapiti:

- Trouble Ticket all'indirizzo web <https://assistenza.axera.it/> ;
- Telefono, al numero 0444 1770077;
- Fax, al numero 0444 1770078;
- Posta ordinaria, all'indirizzo Axera S.p.a. – Via Madonnetta 215 – 36075 Montecchio Maggiore (VI).

Eventuali variazioni sono pubblicate sul sito www.axera.it.

3.2. ASSISTENZA CLIENTI SERVIZI MOBILE

Per qualsiasi informazione sul nostro servizio puoi consultare i siti www.axera.it e www.ovunquemobile.it o contattare il Servizio di Assistenza Clienti OVUNQUE attraverso i seguenti strumenti:

- Numero di Assistenza Clienti servizi mobile: 4444;
- Area riservata sul sito internet www.axera.it (aziende) o www.ovunquemobile.it (privati);
- Servizio gratuito dall'Italia per credito residuo, contatori e per conoscere i dettagli dell'offerta attiva 4042;
- Servizio gratuito di trasparenza tariffaria 4444;
- Servizio gratuito per supporto alla configurazione dell'APN per la navigazione in internet 4444;
- Servizio per informazioni sullo stato della portabilità per clienti che chiamano da numero provvisorio 4444.

Siamo al tuo fianco anche quando viaggi all'estero. In questo caso, per contattare il Servizio di Assistenza dall'estero devi chiamare il +39 0444 124 4333 (aziende) o +39 0444 124 4444 (privati). La chiamata è gratuita.

Il servizio di assistenza commerciale ed amministrativa è disponibile dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi infrasettimanali ed i periodi di ferie estivi (mese di agosto) ed invernali (dal 24 dicembre al 6 gennaio), dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 18:30.

3.3. SEGNALAZIONE GUASTI

Le linee fornite da Axera 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. Comunque il Cliente può contattare il servizio assistenza ai recapiti indicati al punto 3.2.

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 Axera, 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 Axera 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 Axera 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.

- Numero Verde segnalazione guasti (segreteria telefonica attiva 24h/24) 800 039 344.

3.4. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Axera 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.

Facendo tesoro delle informazioni ricevute, Axera 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.

3.5. TUTELA DEI DATI PERSONALI

Axera 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 a Axera S.r.l, Via Madonnetta 215 – 36075 Montecchio Maggiore (VI).

Axera, inoltre:

- 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.axera.it/privacy.
- 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.
- assicura la piena disponibilità ad ottemperare alle nuove disposizioni normative in materia di "portabilità dei dati" e di "diritto all'oblio" contenute nel summenzionato GDPR.

Il Titolare del trattamento dei dati è Axera Srl avente sede legale in Montecchio Maggiore (VI) Via Madonnetta, 215. L'elenco dei Responsabili per il trattamento è disponibile nella suddetta sezione "Privacy" del sito web Axera.

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

- 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;

- adotta un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni che si informa agli standard (principi e requisiti) previsti dalla normativa, ad adozione volontaria, ISO/IEC 27001.
- 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.

3.6. 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 costantemente 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 Axera 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. Axera 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 Axera, 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>)

3.7. PROCESSI DI MIGRAZIONE OLO2OLO E NUMBER PORTABILITY PURA

Axera in ottemperanza alla disciplina di settore permette ai propri clienti la migrazione dei servizi di accesso e delle relative numerazioni telefoniche (associate o meno).

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. 3.2

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 Axera incaricato sia il proprio Codice Cliente che il n. di Contratto di riferimento come risultanti da recente documento di fatturazione.

Resta fermo che, previa verifica di legittimità della richiesta, le pratiche di migrazione delle risorse d'accesso e/o trasferimento utenze pervenute, saranno prese in carico da Axera nel rispetto delle previsioni normativo-regolamentari in materia, ovvero:

- a) Richiesta di migrazione di risorse di accesso pervenuta da altro Operatore:
 - invio del riscontro di "presa in carico/validazione formale" - entro 1 giorno dalla ricezione sui sistemi della richiesta;
- b) Richiesta di trasferimento utenze (NP Pura) pervenuta da altro Operatore:
 - invio del riscontro di "presa in carico/validazione formale" - entro 1 giorno dalla ricezione sui sistemi della richiesta;

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.

3.8 PARENTAL CONTROL

È possibile configurare il sistema di Parental Control messo a disposizione da Axera S.p.A. cliccando su [questo link](#) e seguendo le istruzioni riportate nella [pagina dedicata](#).

4 CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.1. STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

Il "Contratto per la fornitura dei servizi internet di Axera" (di seguito indicato come Contratto) si perfeziona alla sottoscrizione delle seguenti componenti:

- il Contratto stesso;
- le Condizioni Generali di Contratto (clausole);
- il Modulo d'Ordine/Listino/Offerta commerciale, tramite il quale il Cliente chiede la fornitura e l'attivazione di uno o più servizi;

L'attivazione dei servizi, che Axera comunica in forma scritta al Cliente, comporta la fatturazione e l'addebito degli importi stabiliti.

Una volta sottoscritti, l'inoltro ad Axera del Contratto, degli specifici "Moduli d'Ordine" e del "Modulo di Attivazione", più tutta la modulistica accessoria, a seconda del tipo di servizio, può avvenire secondo le seguenti modalità:

- la trasmissione, a mezzo posta, del Contratto corredato dai relativi moduli d'ordine;
- la trasmissione, a mezzo fax o posta elettronica del modulo di attivazione;
- presso la sede Axera o presso la sede del Cliente.

L'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla sua data di attivazione, anche qualora il Cliente non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente in base a quanto previsto nel "Contratto per la fornitura dei servizi internet di Axera".

L'efficacia del Contratto (ove stipulato tra le Parti nella forma del Contratto per adesione ex artt. 1341 e 1342 c.c.) decorre, dal giorno della sottoscrizione dello stesso da parte dell'utente; la durata del Contratto è almeno pari a 30 giorni ed in caso di promozioni mai superiore ai 24 mesi, decorrenti dalla data di attivazione dei servizi.

Il Contratto si intende tacitamente rinnovato per eguale periodo di tempo, qualora non pervenga disdetta scritta, trasmissibile nelle medesime forme assicurate per la stipula, con un anticipo di 30 (trenta) giorni precedenti la scadenza naturale o rinnovata.

Axera si riserva la facoltà di apportare modifiche alle condizioni contrattuali nelle forme e nei limiti previsti dalla vigente normativa in materia, quale quella contenuta nella Delibera AGCom n. 496/17/CONS e s.m.i..

Resta ferma la piena ottemperanza di Axera alle vigenti disposizioni in materia di:

- c.d. diritto di "ripensamento" così come disciplinato dall'art.52 del D.lgs.206/05 e s.m.i
- recesso così come disposto dalla L. 40/2007 e s.m.i. (legge di conversione del c.d. "Decreto Bersani" - D.lgs. n.7/07).
- Delibera 487/18/CONS.

Nello specifico, in ottemperanza alle suddette disposizioni normative:

- il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni a far data dal giorno della conclusione/sottoscrizione del Contratto per adesione, per recedere senza dover fornire alcuna motivazione, con le restituzioni eventuali di cui all'art. 56 c. 1 e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 56, comma 2, e all'articolo 57 del D.lgs. 206/05 e s.m.i (Codice del Consumo). Qualora detto consumatore intenda autorizzare l'esecuzione del Contratto prima della scadenza del suddetto termine temporale, dovrà rilasciare specifica manifestazione di volontà in tal senso ai preposti referenti contrattuali Axera. Restano salve le previsioni di cui all'art. 53 e 59 c.1 lett. a) del predetto Codice del Consumo.
- nel caso in cui l'utente decida di recedere dal Contratto prima della scadenza naturale dello stesso, Axera 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 Axera a seguito del recesso (nel rispetto di quanto previsto dalla L. 40/2007 e s.m.i. e Del. 487/18/CONS.
- ove l'utente sottoscrittore abbia beneficiato di "sconti" promozionali (in via unitaria o pro quota) 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 Axera in virtù della promozione sottoscritta e conformemente ai limiti posti dalla Del. 487/18/CONS.
- in caso di recesso anticipato e/o a scadenza, l'utente che abbia beneficiato in via gratuita del comodato di apparecchiature hardware (router, gateway, apparati antenna, ecc.) dirette ad assicurare la corretta

erogazione dei servizi, sarà tenuto alla restituzione degli stessi “nelle condizioni di consegna fatto salvo il normale deperimento d’uso” o, alternativamente, a corrisponderne il valore economico calcolato ai prezzi di mercato.

Il Cliente ha il diritto di recedere qualora Axera non rispettasse i parametri di qualità indicati nella presente Carta, presentando un reclamo circostanziato. Qualora non riscontri il ripristino dei livelli di qualità entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, ha la facoltà di recedere senza penali per la sola parte di Contratto relativa al servizio di accesso ad Internet da postazione fissa con avviso comunicato in forma scritta. Il Cliente accetta ogni modifica dei servizi o del Contratto resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali diverse da quelle appena descritte (ad esempio l'aumento dei prezzi), saranno comunicate al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo. Entro quindici giorni dal ricevimento della informativa relativa alla variazione del prezzo, il Cliente avrà il diritto di recedere dal servizio sottoposto a variazione del prezzo in quel momento forniti da Axera. In mancanza, la variazione del prezzo, si intenderà accettata.

4.2. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI 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. Eventuale forme di pagamento elettronico saranno rese disponibili attraverso modalità “on line”.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Axera di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Axera gli interessi moratori nella misura prevista dalla vigente normativa, secondo quanto previsto dal Contratto.

4.3. RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

In caso di errata rilevazione dei dati di traffico, Axera provvede direttamente alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed alle emissioni dei corrispondenti addebiti e/o accrediti. Qualora l'errore venga rilevato e segnalato dal Cliente, Axera 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.

4.4. CONSUMI

Axera 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 Axera che a protezione del Cliente.

In caso di traffico anomalo, Axera 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 ed 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.

4.5. RECLAMI E PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Il Cliente potrà inoltrare al servizio Clienti di Axera qualsiasi reclamo relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, secondo le seguenti modalità:

- Posta elettronica, all'indirizzo customercare@axera.it;
- Fax, al numero 0444 498301;
- Posta ordinaria, all'indirizzo Axera S.p.a. - Via Madonnetta 215 – 36075 Montecchio Maggiore (VI).

Le fasi del reclamo

Segnalazione	Vanno descritti dettagliatamente i motivi del reclamo. Eventuali reclami su importi in fattura vanno presentati entro la data di scadenza della stessa.
	E' necessario provvedere al pagamento entro la data di scadenza della fattura tutti gli importi non oggetto di contestazione.
Verifica	Axera si impegna a verificare la fondatezza del reclamo e sospende eventuali azioni nei confronti del Cliente fino all'esito del reclamo.
Esito	Axera comunica entro 45 giorni l'esito della valutazione.
	In caso di accoglimento del reclamo Axera effettua tutte le azioni necessarie a risolvere il disservizio o le irregolarità riscontrate ed eventualmente provvede anche al riconoscimento degli indennizzi e/o degli importi non dovuti.
	In caso di rigetto del reclamo Axera fornisce le motivazioni ed i chiarimenti sul motivo del rigetto. Verrà richiesto il pagamento di eventuali importi ancora dovuti.

Axera assicura la tracciabilità e la conservazione dei reclami presentati dal Cliente.

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 Axera, lamenti 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 (<http://www.agcom.it>).

La procedura di Conciliazione

Avvio	Presentare la domanda di conciliazione presso il Co.Re.Com. attraverso la piattaforma ConciliaWeb (https://conciliaweb.agcom.it/)
Verifica	Axera si impegna a svolgere la conciliazione presso i Co.Re.com tramite la piattaforma dedicata o presentandosi all'udienza nella data di convocazione.
	Axera sospende eventuali azioni nei confronti del Cliente per tutta la durata della conciliazione.
Esito	Axera discute insieme al Cliente la conciliazione nella 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.

4.6. INDENNIZZI

Il Cliente può richiedere a Axera, 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.

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

Nel caso in cui venga riconosciuta la validità della richiesta, Axera 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 assegno o bonifico bancario.

Axera 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 Axera entro 45 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard specifico, di una lettera raccomandata A.R. o di una email al nostro indirizzo PEC (axera@pec.axera.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 giorno di ritardo	Automatica dopo segnalazione
	- Servizi accessori ¹	€ 2,50 per giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 300,00)	Automatica dopo segnalazione
	- Servizi gratuiti ¹	€ 1,00 per 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 giorno di sospensione	Automatica dopo segnalazione
3	Malfunzionamento del servizio per motivi tecnici imputabili ad Axera ³	€ 6,00 al giorno	Su richiesta
4	Irregolare o discontinua erogazione del servizio (non accessorio) imputabile ad Axera ²	€ 3,00 al giorno	Su richiesta
5	Irregolare o discontinua erogazione del servizio (accessorio) imputabile ad Axera ²	€ 2,50 al giorno (fino ad un massimo di € 100,00)	Su richiesta
6	Irregolare o discontinua erogazione del servizio (gratuito) imputabile ad Axera 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 ²	€ 1,50 al giorno	Su richiesta
9	Ritardo riguardante unicamente la portabilità della numerazione ²	€ 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 ²	€ 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 ad Axera 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.

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

² Nel caso sia a causa di Axera e non di altro Operatore. Nel caso di responsabilità di altro Operatore il Cliente ha diritto di rivalersi su quest'ultimo.

³ 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.

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 Wlr e servizi di accesso a internet da postazione fissa tramite risorse di altro Operatore, Axera 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 punto 2.2

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

5 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.

6 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 customercare@axera.it;
- Telefono, al numero 0444 699399;
- Fax, al numero 0444 498301;
- Posta ordinaria, all'indirizzo Axera S.p.a. – Via Madonnetta 215 – 36075 Montecchio Maggiore (VI)

Allegato 1

**OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET
DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2023**

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità che la società Axera Srl si è prefissata per l'anno 2023.

INDICATORI	MISURE	OBIETTIVI
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga	Ordini di prima attivazione di servizi a banda larga	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	65 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	75 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	95%
	Tempo medio di attivazione	30 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee d'accesso a banda larga	
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale, e wireless	10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga	Servizi wholesale	
	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	20 sec.
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	84%
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad Internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione	1%

Allegato 2

STANDARD DI QUALITA' PREVISTI PER L'ANNO 2023 E PER IL SERVIZIO DI FONIA FISSA

Per l'anno 2023, Axera adotta i seguenti obiettivi di qualità:

- 1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale servizio di fonia fissa:
 - percentile 95% del tempo di fornitura: **< 70 gg**;
 - percentile 99% del tempo di fornitura: **<90 gg**.

Inoltre Axera si impegna a:

- (i) completare almeno l' **80%** dei servizi forniti entro il tempo massimo contrattuale.

Il tempo massimo contrattuale per l'allacciamento del collegamento iniziale è di **90** giorni.

N.B.: Non sono imputabili ad Axera i casi in cui il ritardo sia riconducibile a cause a le estranee e/o alla mancanza dei presupposti tecnici di fattibilità contrattualmente specificati.

- 2) Tasso di malfunzionamento: obiettivo non superiore al **8%** dato dal rapporto tra le linee malfunzionanti ed il totale delle linee di accesso attivate.
- 3) Tempo di riparazione per malfunzionamenti:
 - Percentile 80% del tempo di riparazione: **<60 ore**;
 - Percentile 95% del tempo di riparazione: **<120 ore**.

Tempo massimo per la riparazione dei malfunzionamenti effettivi su rete Axera: **<60 ore**.

Tempo massimo per la riparazione dei malfunzionamenti effettivi sulla rete Axera: è stabilito entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione (**60 ore** dalla segnalazione). Il predetto termine deve intendersi **sospeso il sabato ed i giorni festivi** (domenica e festività annuali) eventualmente successivi al giorno della segnalazione; in tal caso tornerà a decorrere dalle ore 00:01 del giorno successivo a quello che rappresenta l'ultimo giorno di sospensione dei termini.

- 4) Accuratezza della fatturazione (percentuale di fatturazioni contestate che risultano errate): obiettivo massimo **1%** del totale delle fatture emesse.
- 5) Tempo di fornitura della Carrier per selection: servizio non fornito.
- 6) Fatture contestate per chiamate verso servizi a sovrapprezzo: **nessuna**.
- 7) Tempo di risposta a reclami: T medio **20 gg**. – T max. **45 gg**. come da normativa.
- 8) Tempo di riconoscimento rimborsi automatico/indennizzi: **entro prima fatturazione utile o successive sino a compensazione**.

Indicatore	Fonte dati
Indicatore 1)	CRM Axera (Delivery – Billing)
Indicatori 2) e 3)	Trouble Ticketing CRM Axera (CNCA - Centro Nazionale Configuration Assurance)
Indicatore 4)	Centralino (CNCA)
Indicatore 5)	N/A
Indicatori 6), 7) e 8)	CRM Axera (Sistema di Contabilità - Divisione Amministrazione Controllo e Finanza)

Axera S.p.A.

SEDE LEGALE: Via Madonnetta 215 int. 4, 36075
Montecchio Maggiore (VICENZA) ITALY | P.IVA / C.F. /
Reg. Imp. VI: 02508980246 | REA VI n° 236299
SDI W7YVJK9 | Cap. Soc. Euro 1.636.365,00 i.v.
PEC: axera@pec.axera.it | info@axera.it - www.axera.it



Sede Operativa INTERPLANET

Montecchio Maggiore (VI) - Via Madonnetta, 215
Tel. +39 0444 699399 | Fax +39 0444 498301



Sede Operativa SET / IPCompany

Dueville (VI) - Via Marosticana, 279
Tel. +39 0444 367511 | Fax +39 0444 593878



Sede Operativa TELEMAR

Vicenza - Via Enrico Fermi, 235
Tel. +39 0444 291302 | Fax +39 0444 566310