

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Premessa**

e.MAX srl a socio unico (di seguito EMAX), nell'ambito di un programma improntato alla trasparenza nei rapporti con la propria clientela e alla qualità dei servizi offerti, con la presente Carta dei Servizi, redatta secondo lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e secondo le direttive di cui alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, 254/04/CSP e 131/06/CSP, garantisce le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami da parte della clientela e gli standard dei Servizi, così come richiesti dalla vigente normativa in materia di telecomunicazioni, quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio. Ove applicabile si applica inoltre la normativa sui contratti a distanza contenuta nel Decreto Legislativo 6 Settembre 2005 n. 206. La Carta dei Servizi è resa disponibile prima dell'esecuzione del contratto, e va letta congiuntamente con le Condizioni Generali e con i Moduli di Adesione dei singoli Servizi ed è pubblicata sul sito web [www.emaxitalia.it](http://www.emaxitalia.it). La presente Carta dei Servizi verrà periodicamente aggiornata qualora la normativa in materia dovesse subire modifiche di carattere regolamentare, nonché nei casi di mutamenti nelle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

### **1. Principi fondamentali**

#### **1.1 Eguaglianza ed Imparzialità**

EMAX assicura l'eguaglianza di trattamento degli utenti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti medesimi. EMAX si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti nel territorio di competenza, compresi i residenti in aree che, rispetto ad altre, sono raggiungibili con maggior difficoltà. EMAX garantisce inoltre di gestire con particolare attenzione i soggetti portatori di handicap, gli anziani ed i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. EMAX nei comportamenti verso i Clienti si attiene a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.

#### **1.2. Continuità**

EMAX si impegna ad erogare ai Clienti i Servizi nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, questi pertanto devono essere regolari, continui e senza interruzione, tenuto conto che quando i servizi sono offerti mediante utilizzo di frequenze in banda condivisa senza protezione dalle interferenze non può essere offerta garanzia sulla qualità e disponibilità del servizio. EMAX si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio per arrecare agli utenti il minor disagio possibile. EMAX informa la propria clientela che i Servizi vengono alimentati tramite energia elettrica.

#### **1.3. Partecipazione**

EMAX garantisce la partecipazione del Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, alla prestazione dei Servizi affinché lo stesso possa sempre essere informato circa la fruibilità del Servizio in una determinata area. EMAX verifica attraverso il Servizio di assistenza clienti le ragioni dell'eventuale non corretta erogazione dei Servizi. EMAX collabora con i propri Clienti per il miglioramento dei Servizi offerti.

#### **1.4. Efficienza ed Efficacia**

EMAX persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei Servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

#### **1.5. Chiarezza dei Messaggi**

EMAX si impegna ad informare il pubblico circa le caratteristiche dei Servizi erogati, le modalità di erogazione degli stessi ed i relativi prezzi, le modalità di fatturazione in modo trasparente, utilizzando un linguaggio chiaro e semplice.

## **2. Qualità dei servizi**

EMAX svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui Servizi offerti al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità richiesti dalla normativa in materia. Come previsto dalla Delibera Agcom n. 131/06/CSP, gli indicatori di qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa monitorati da EMAX sono i seguenti:

- Tempo di attivazione del servizio, ossia 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;
- Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga;
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: ossia il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione;
- Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga: è il tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano;
- Addebiti contestati: ossia la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

### **2.1. Tempi di Attivazione dei Servizi**

EMAX, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi ad essa non imputabili, attiva in genere i Servizi Internet da postazione fissa nel rispetto dei tempi standard fissati negli Indicatori di Qualità. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al fatto del cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, EMAX si impegna ad informare il cliente sulle ragioni del ritardo. Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a EMAX, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 3.4.

### **2.2. Interventi a seguito di segnalazioni**

EMAX a seguito di eventuali segnalazioni di anomalie o di malfunzionamento della propria rete si impegna ad intervenire entro le 24 ore successive alla segnalazione da parte della Clientela. EMAX interviene con modalità ed urgenza coerenti con la valutazione del pericolo.

### **2.3. Assistenza ai Clienti**

Al fine di facilitare il rapporto con i Suoi Clienti, EMAX ha predisposto un servizio di assistenza commerciale e tecnica attraverso il numero telefonico 199.31.50.22. Il servizio potrà essere utilizzato dai Clienti per aprire segnalazioni di guasti, richiedere informazioni, avanzare reclami e avviare pratiche di subentro e cessazione della fornitura. Tutte le segnalazioni e/o richieste che comportano modifiche contrattuali dovranno tuttavia essere sempre perfezionate a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento.

### **2.4. Mezzi d'informazione verso i Clienti**

EMAX informa i Clienti utilizzando modalità diverse, in particolare:

- la consegna al Cliente della Carta dei Servizi, delle Condizioni Generali e del Modulo di Adesione in occasione della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura;
- attraverso mezzi di comunicazione (giornali locali, opuscoli, ecc.) per informare i Clienti sulle attività e sugli eventi che è utile e/o necessario che i Clienti conoscano con la massima tempestività;
- un apposito spazio disponibile sulle fatture per informazioni di carattere generale;
- tramite la pubblicazione sul sito web [www.emaxitalia.it](http://www.emaxitalia.it)

### **2.5. Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente**

EMAX rileva il grado di soddisfazione dei Clienti a fronte dei Servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative dei Clienti sui Servizi stessi analizzando: le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti; i contenuti dei reclami pervenuti; le indagini demoscopiche eventualmente promosse.

Sulla base delle attività precedenti EMAX si impegna a verificare costantemente la qualità dei Servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione dei Clienti e definire un piano di miglioramento della qualità dei Servizi adeguando i processi aziendali al fine di migliorare gli standard correnti.

### **3. Tutela della privacy e garanzie**

EMAX garantisce il trattamento dei dati personali di tutti i Clienti ai sensi della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali. Alla sottoscrizione del contratto il Cliente firma il Modulo Privacy che contiene la definizione di tale trattamento.

#### **3.1. Risposta ai Reclami**

Il Cliente può inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso uno dei seguenti canali:

- posta presso e.MAX srl a socio unico, Via Artigiani 5, Cremona
- telefono al numero 199.31.50.22
- email: [info@emaxitalia.it](mailto:info@emaxitalia.it)

EMAX, utilizzando le medesime modalità di comunicazione di cui si è avvalso il Cliente, riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 45 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo; ove necessario, ad indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. EMAX provvederà a fornire adeguati dettagli tecnici e motivare l'eventuale rigetto del reclamo. EMAX garantisce la tracciabilità e la conservazione dei reclami presentati dal Cliente, singolarmente o tramite associazioni.

#### **3.2. Rettifiche di Fatturazione**

Qualora nei processi di rilevazione del traffico e/o di fatturazione vengano commessi errori in eccesso od in difetto, EMAX provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti con il primo ciclo di fatturazione successiva. Nel caso in cui l'errore venga segnalato dal Cliente, EMAX provvede alla rettifica della fattura riconosciuta errata con il primo ciclo di fatturazione successiva e restituisce i pagamenti effettuati in eccesso accreditandoli su tale ciclo di fatturazione oppure, a scelta del Cliente, tramite bonifico bancario, a condizione che tutte le fatture precedenti siano interamente saldate.

#### **3.3. Morosità**

EMAX in caso di mancato pagamento, totale o parziale da parte del Cliente, sospende l'erogazione del Servizio e informa il Cliente circa le modalità e gli oneri per la riattivazione della fornitura. EMAX prima di sospendere il Servizio segnala al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento informandolo circa le modalità da seguire per evitare la sospensione. EMAX si riserva di addebitare al Cliente gli interessi di mora, le penali e gli addebiti previsti nelle Condizioni Generali.

#### **3.4. Indennizzi**

Il Cliente qualora rilevi il mancato rispetto degli standard garantiti di EMAX ai punti 2.1. 2.2. 3.2. potrà far pervenire la segnalazione al Servizio Clienti.

EMAX provvederà entro 30 (trenta) giorni agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto e invierà risposta al Cliente. Qualora venga riconosciuta la validità della richiesta, EMAX provvederà all'accreditamento di una somma commisurata all'ammontare dell'effettivo disservizio subito, fino ad un importo massimo pari a 2,00 € per ogni giorno di ritardo. EMAX corrisponderà gli indennizzi riconosciuti dovuti tramite riaccredito nella successiva fattura utile, ovvero, se necessario, provvederà in tempi ragionevoli alla liquidazione tramite bonifico.

#### **3.5. Risoluzione delle controversie**

I Clienti possono rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando l'apposita modulistica disponibile sul sito ufficiale dell'AGCOM. Si rinvia a tale sito web per le modalità relative alle procedure di conciliazione e alla definizione delle controversie.

### **3.6. Validità della 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. Il Cliente può presentare eventuali reclami sulla inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi o delle Condizioni Generali di Contratto.