

## CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi di Campaniacom S.p.A. è stata redatta considerando le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi di TLC, ed è indirizzata a tutta la clientela.

La carta dei servizi di Campaniacom S.p.A. presenta i principi adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi prefissati nella fornitura degli stessi e le modalità di gestione del rapporto con i propri Clienti.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito istituzionale ([www.campaniacom.it](http://www.campaniacom.it)). Il servizio clienti di Campaniacom SpA raggiungibile al numero 08241755150, è disponibile a fornire informazioni sulla Carta dei Servizi.

### 1. PRINCIPI

#### UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Campaniacom S.p.A. fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, garantendo eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantendo la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

#### CONTINUITÀ

Campaniacom S.p.A. si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni e nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

#### PARTECIPAZIONE

Campaniacom S.p.A. si impegna a soddisfare le esigenze di ciascun Cliente raccogliendo suggerimenti o proposte al fine di migliorare il suo servizio e il rapporto con i Clienti stessi. Tali indicazioni possono essere formulate al Servizio di Assistenza Clienti 0824 1755150 o all'indirizzo mail [servizioclienti@campaniacom.it](mailto:servizioclienti@campaniacom.it).

#### CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Il Servizio Clienti e tutto il Personale di Campaniacom S.p.A. sono a disposizione per soddisfare le esigenze di ogni Cliente ascoltando con la massima attenzione le relative richieste.

#### EFFICACIA ED EFFICIENZA

Campaniacom S.p.A. persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

#### TRASPARENZA E CHIAREZZA

Campaniacom S.p.A. si impegna a rendere facilmente accessibili e comprensibili tutte le informazioni, tecniche, economiche e generali, sui servizi offerti.

### 2. PARAMETRI DI QUALITÀ

Campaniacom S.p.A. svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni dei servizi resi ai propri clienti. Le analisi degli standard di qualità vengono svolte nel rispetto della normativa vigente e delle norme tecniche internazionali di riferimento.

#### 2.1 TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO/COLLEGAMENTO INIZIALE

Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato il contratto dal personale Campaniacom S.p.A. e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

#### 2.2 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO/DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

Vale a dire il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai clienti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

#### 2.3 TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Vale a dire il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

#### 2.4 TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AL SERVIZIO CLIENTI DA PARTE DI UN OPERATORE

Vale a dire l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui il Servizio Clienti risponde tramite un operatore umano al cliente per fornire il servizio richiesto.

#### 2.5 ADDEBITI CONTESTATI

Vale a dire la percentuale di fatture per cui il cliente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

#### 2.6 ACCURATEZZA DELLE FATTURAZIONE

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.

#### 2.7 VELOCITÀ DI TRASMISSIONE DEI DATI

Vale a dire la velocità di trasmissione di dati, misurati tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito web remoto e il computer d'utente, misurata separatamente per il downloading e per l'uploading.

#### 2.8 TASSO DI INSUCCESSO NELLA TRASMISSIONE DEI DATI

Vale a dire il rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione nel periodo in cui è effettuata la prova.

### 3. I NOSTRI IMPEGNI

Relativamente agli standard di qualità sopra descritti Campaniacom S.p.A. si impegna.

#### 3.1 TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO/COLLEGAMENTO INIZIALE

L'attivazione del collegamento iniziale avverrà in un tempo massimo di 30 giorni, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi concordati con il Cliente.

#### 3.2 TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

La riparazione dei malfunzionamenti del servizio imputabili a Campaniacom S.p.A. e segnalati al nostro Servizio Clienti (in forma telefonica o scritta) avverrà entro 24 ore lavorative successive alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati.

### 4. RAPPORTO TRA CAMPANIACOM E I CLIENTI

Campaniacom S.p.A. fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo dalle ore 9 alle 19 dal lunedì al venerdì e dalle ore 9 alle 13 il sabato, esclusi i festivi, al quale il Cliente può segnalare disservizi, richiedere informazioni relative ai servizi forniti da Campaniacom S.p.A.

Campaniacom S.p.A. assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità. Le informazioni di carattere generale sono comunque presenti nelle Condizioni Generali di Contratto e sul sito istituzionale [www.campaniacom.it](http://www.campaniacom.it).

#### 4.1 PROCEDURE DI RECLAMO

Campaniacom S.p.A. si impegna a fornire un servizio che soddisfi ogni esigenza, ma qualora il Cliente si ritenga insoddisfatto ha la facoltà di contattare Campaniacom e segnalare le problematiche sopravvenute.

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi, delle Condizioni Generali di Contratto o relativi alla fatturazione, presso: Campaniacom S.p.A. - Zona Industriale Ponte Valentino Lotto Z1 82100 Benevento mediante raccomandata A.R. Per quanto riguarda i reclami relativi alla fatturazione il termine è di trenta giorni dal ricevimento della stessa.

L'invio del reclamo potrà altresì avvenire mediante telegramma, posta elettronica o facsimile, sempre che venga confermato tramite raccomandata A.R.

Campaniacom S.p.A. fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 60 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nei casi di particolare complessità, entro il predetto termine, Campaniacom S.p.A. informerà il Cliente dello stato di avanzamento della pratica e comunicherà i tempi necessari per la risposta.

Si informa che le eventuali controversie che dovessero insorgere con Campaniacom S.p.A. possono essere risolte applicando la procedura prevista dalla della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n 182/02/CONS.

#### 4.2 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

La fatturazione di Campaniacom S.p.A. ha cadenza mensile e verrà inviata al cliente con almeno 7 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.

Campaniacom S.p.A. si impegna a rendere questo documento di facile comprensione e contenente tutte le informazioni necessarie. Le modalità di pagamento accettate da Campaniacom S.p.A. sono disponibili sul contratto.

#### 4.3 TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Campaniacom S.p.A. garantisce che il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente avverrà nel rispetto del D.Lgs. 196/03 (Codice della privacy) ed in conformità all'informativa fornita in allegato alle Condizioni Generali di Contratto.

