



Wireless Internet Service Provider

PROGETTO EVO S.R.L.

Zona Ind.le Casoli Ovest
66043 Casoli (CH)
C.F.-P.I.-R.I. CH N. 02347550697
n. REA CH-171809
Capitale Sociale € 10.000,00 i.v.
Tel 0872981750 – 0872900001
Fax 0872900003
e-mail : info@progettoevo.it

CARTA DEI SERVIZI

anno 2019

Nell’ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, dalla Delibera n. 179/03/CSP “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249”, nonché dalla Delibera n. 131/06/CSP “Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249”, la PROGETTO EVO S.R.L. adotta la presente “Carta dei Servizi”.

La **Carta dei Servizi** costituisce base di riferimento nei rapporti fra PROGETTO EVO e le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi i “consumatori”, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico, di seguito indicati come “*utenti*”, indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che PROGETTO EVO si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l’effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l’inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito www.progettoevo.com .

Il servizio clienti PROGETTO EVO, raggiungibile ai numeri **+39 0872 900001** e **+39 0872 981750** , è disponibile a fornire informazioni sulla Carta dei Servizi.

1. PRINCIPI

1.1 Uguaglianza ed imparzialità

PROGETTO EVO fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra gli *utenti* garantendo parità di trattamento (a parità di condizioni del servizio prestato) tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di *utenti* e, comunque, garantendo la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

1.2 Continuità

PROGETTO EVO 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 agli *utenti* il minor disagio possibile.

1.3 Partecipazione

PROGETTO EVO mette a disposizione il proprio personale per raccogliere le esigenze del singolo *utente* al fine di creare quanto piu’ possibile un servizio modellato sulle necessita’ del cliente.

1.4 Cortesia e Disponibilità

PROGETTO EVO assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo *utente*, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate.

1.5 Efficacia ed efficienza

PROGETTO EVO persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando tutte le soluzioni a disposizione economicamente e tecnicamente fattibili.

1.6 Trasparenza e Chiarezza

PROGETTO EVO si impegna a rendere facilmente accessibili e comprensibili tutte le informazioni, tecniche, economiche e generali sui servizi offerti.

1.7 Tutela dei dati personali

PROGETTO EVO garantisce all'*utente* la tutela di cui al Decreto Legislativo n. 196/2003 (come modificato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101) e successive modificazioni nonché al Regolamento EU 679/2016 .

In particolare, si garantisce all'*utente* la possibilità di esercitare i diritti direttamente discendenti dal Regolamento EU 679/2016 contattando il Responsabile del trattamento dei dati al seguente recapito info@progettoevo.it

A questo proposito l'*utente* potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

2 PARAMETRI DI QUALITÀ

PROGETTO EVO svolge un' automatica rilevazione e verifica dei parametri di qualità.

PROGETTO EVO si impegna a pubblicare annualmente gli indicatori di qualità dei servizi forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

PROGETTO EVO si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, "Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni" All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da PROGETTO EVO ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

PROGETTO EVO si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche .

Per l'anno in corso PROGETTO EVO ha individuato i seguenti standard di qualità per i servizi Internet ed i servizi Voce Voip:

1. Continuità del servizio;
2. Tasso di efficacia della rete;
3. Tempi di attivazione dei servizi;

-
4. Tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
 5. Tasso di malfunzionamento;
 6. Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
 7. Addebiti contestati.
 8. Indicatori prestazionali di cui agli allegati 2,3,4,5 della Delibera AgCom 244/08/CSP s.m.i.

2.1 Continuità del servizio

Il servizio di accesso a Internet sarà fornito da Progetto EVO in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, nel 95% dei casi ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione necessarie alla funzionalità della rete che nei limiti del possibile saranno opportunamente segnalate all'utenza ed alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore. Si evidenzia che nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore come peraltro evidenziato nella Delibera 183/03/CONS AgCom. Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite rete elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondati e/o ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedono continuità di servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (ad esempio connessione in backup su altra tecnologia ecc.)

2.2 Tasso di efficacia della rete

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

- a. latenza inferiore ai 100 ms round trip (99%) fino alle porte traffico e/o peering;
- b. tasso di insuccesso nella trasmissione dati - (packet loss) inferiore al 5% fino alle porte traffico e/o peering;

Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di PROGETTO EVO presso il NOC di Termoli (CB).

2.3 Tempo di attivazione del servizio/collegamento iniziale

L'attivazione del collegamento iniziale avverrà in un tempo massimo di 15 giorni per servizi a larga banda wireless intercorrenti dalla data di ricevimento, nei sistemi di Progetto EVO, del modulo di preadesione firmato dall'utente e disponibile sul sito istituzionale, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi concordati con l'utente

2.4 Tempi di riparazione dei malfunzionamenti

La riparazione dei malfunzionamenti del servizio imputabili a PROGETTO EVO e segnalati al nostro Servizio Clienti (in forma scritta attraverso il preposto modulo presente sul sito istituzionale) avverrà entro il 4° giorno lavorativo successivo alla segnalazione. (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente e/o a meno di ritardi causati dall'utente stesso)

Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati.

2.5 Tasso di malfunzionamento

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti 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), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 5%.

2.6 Tempo di risposta alle chiamate verso l'assistenza clienti

PROGETTO EVO mette a disposizione un servizio telefonico di assistenza con operatore umano che risponde direttamente alle chiamate dopo una breve selezione su IVR, ai numeri +39 0872 900001 e +39 0872 981750 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18. Il tempo totale medio di risposta dell' operatore umano ossia l' intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione della scelta dell' interno dell' assistenza e l' istante in cui l' operatore umano risponde è inferiore ai 3 minuti.

Fuori dei suddetti orario e giorni e comunque nei giorni festivi è attivo un numero telefonico mobile di assistenza con operatore umano che risponde direttamente alle chiamate . Tale numero viene comunicato al Cliente dopo la stipula del Contratto e l' attivazione del Servizio unitamente alla restituzione della copia cartacea del Contratto inviata via posta ordinaria. Il tempo totale medio di risposta dell' operatore umano è inferiore ai 2 minuti.

2.7 Addebiti contestati

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 0,50%.

2.8 Indicatori prestazionali di cui agli allegati 2,3,4,5 della Delibera AgCom 244/08/CSP s.m.i.

Indicatori applicabili ai Servizi di Comunicazione Elettronica .

I quattro indicatori si riferiscono a “velocità di trasmissione dati” , “tasso di insuccesso nella trasmissione dati” , “ritardo di trasmissione dati in una singola direzione” e “tasso di perdita dei pacchetti” . Gli obiettivi per questi 4 specifici indicatori sono riportati per ciascun profilo nelle tabelle indicanti le “Prestazioni fornite con l' offerta base” consultabili al link www.progettoevo.it/prestazioniofferta e sono confrontabili con l' apposito software disponibile sul sito <http://www.misurainternet.it>

2.8 Validità 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.

3.TUTELA DELL'UTENTE

3.1 Rapporto tra PROGETTO EVO e gli utenti

PROGETTO EVO fornisce un servizio telefonico di assistenza ai numeri +39 0872 900001 e +39 0872 981750 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00, al quale il Cliente può segnalare disservizi, richiedere informazioni relative ai servizi forniti da PROGETTO EVO ed agli addebiti relativi all'ultimo Conto PROGETTO EVO, avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio.

PROGETTO EVO mette anche a disposizione un numero di cellulare attivo H24 e al di fuori degli orari e giorni sopraccitati . Il numero preposto viene comunicato all'utente dopo l'attivazione del servizio ed unitamente alla restituzione della copia cartacea del contratto sottoscritto che viene spedita a mezzo posta ordinaria nell'arco dei 30 gg successivi alla stipula oltre ad l'indirizzo email supporto@progettoevo.it dove poter segnalare i guasti 24h su 24h.

PROGETTO EVO assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati agli *utenti* e ne garantisce l'accessibilità.

Le informazioni di carattere generale sono comunque presenti nelle Condizioni Generali di Contratto e sul sito istituzionali www.progettoevo.com .

3.2 Procedure di Reclamo

PROGETTO EVO si impegna a fornire un servizio che soddisfi ogni sua esigenza ma, qualora l'*utente* si ritenga insoddisfatto, ha la facoltà di contattare PROGETTO EVO e segnalare le problematiche sopravvenute.

L'*utente* può presentare eventuali Reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi, delle Condizioni Generali di Contratto o relativi alla fatturazione, presso: PROGETTO EVO mediante raccomandata A.R. , mediante email all'indirizzo info@progettoev.it .

Per quanto riguarda i Reclami relativi alla fatturazione, il termine è di trenta giorni dal ricevimento della stessa.

PROGETTO EVO, fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta all'*utente* entro 60 giorni dalla data di ricevimento del Reclamo.

Nei casi di particolare complessità, entro il predetto termine, PROGETTO EVO informerà l'*utente* dello stato di avanzamento della pratica e comunicherà i tempi necessari per la risposta.

Eventuali controversie che dovessero insorgere con PROGETTO EVO possono essere risolte applicando la procedura prevista dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n 182/02/CONS.