

## LA CARTA DEI SERVIZI DI CODEMA

- **PREMESSA**

CODEMA adotta questa Carta dei Servizi in osservanza dei principi stabiliti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", ai sensi dell'articolo 10, comma 5, del D.P.R. 19 settembre 1997, n. 318.

CODEMA è in possesso di regolare autorizzazione del Ministero delle Comunicazioni ed è iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione – R. O. C. –

CODEMA aggiornerà periodicamente la Carta alla luce delle modifiche relative alle modalità di offerta dei servizi al cliente ed alle variazioni legislative e tecniche del settore. La Carta aggiornata sarà adeguatamente divulgata.

La Carta dei Servizi definisce gli impegni della società nei confronti dei Clienti e i loro diritti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti. Attraverso questo documento CODEMA si impegna:

- ad operare per ottenere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità;
- a semplificare, potenziare e rendere più trasparente il proprio rapporto col Cliente.

Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi e nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio.

Qui di seguito vengono indicati una serie di parametri di qualità che l'Azienda si impegna a raggiungere e mantenere, aggiornando periodicamente i principi elencati sulla base delle evoluzioni tecnologiche, dell'organizzazione aziendale e delle indicazioni fornite dai Clienti.

- **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **Eguaglianza**

CODEMA fornisce alla propria clientela servizi di telecomunicazioni, ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e prescindendo da distinzioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, CODEMA garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. Su tali principi CODEMA basa l'interpretazione delle singole clausole sia generali che specifiche di fornitura dei servizi ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela .

### **Continuità**

CODEMA fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, CODEMA adotta le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti.

### **Diritto di Informazione**

CODEMA mette in condizione i Clienti di scegliere tra i diversi servizi offerti informando la clientela circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

### **Partecipazione**

CODEMA riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazioni fornito in modo corretto. Per questo, CODEMA, favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo, la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti. Ogni proposta giunta a CODEMA verrà adeguatamente considerata ed interpretata al fine di trarne ogni beneficio possibile.

## **Efficienza ed Efficacia**

CODEMA fornisce il servizio di telecomunicazioni in modo efficiente, cioè con diligenza, in modo efficace ed il più utile possibile ai suoi Clienti. CODEMA farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

## **Cortesia**

CODEMA si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni assicurando la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti. In particolare il servizio di Assistenza Clienti è a disposizione del cliente per ogni sua necessità concernente i servizi tecnici concessi.

La continua attenzione all'ascolto e alla realizzazione, ove possibile, delle richieste del cliente è considerata da CODEMA un'indispensabile risorsa per la propria crescita professionale ed economica.

## **Validità**

Gli standard riportati nella seguente Carta dei Servizi di CODEMA sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione l'eventualità che si verifichino:

- guasti nella propria rete o in quella di operatori interconnessi;
- manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto funzionamento delle reti di trasmissione e il mantenimento della qualità di erogazione;
- cause di forza maggiore: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'autorità pubblica.

- **STANDARD QUALITATIVI**

Nello svolgimento della propria attività CODEMA si pone alcuni obiettivi di qualità riferiti al complesso delle prestazioni offerte riportati di seguito.

## Attivazione del Servizio

- comunicare al Cliente le modalità di attivazione del servizio con allegati tecnici facilmente comprensibili e accessibili;
- comunicare la data di attivazione del servizio qualora, a causa di motivata indisponibilità di risorse tecniche, o a altra causa imputabile a terzi o a Clienti, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, concordando con il Cliente tempi e modalità diversi di attivazione;
- ove disponibile, il servizio Voce e Internet sarà attivato nel 70% dei casi al massimo entro 20 giorni lavorativi successivi alla ricezione del contratto sottoscritto;

## Fatturazione

- inviare ai Clienti la fattura con periodicità settimanale o mensile;
- calcolare l'importo dovuto, per il traffico voce effettuato, sulla base dei dati di traffico rilevati dai propri sistemi di fatturazione. Le informazioni relative alla documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche sono rese disponibili ad ogni Cliente attraverso l'area riservata Web ( [www.codemaonline.it](http://www.codemaonline.it) ) di CODEMA, i cui parametri di accesso sono forniti al Cliente al momento dell'attivazione del servizio richiesto;
- fatturare anticipatamente per i servizi a canone e per i servizi a consumo.
- accettare come possibili modalità alternative di pagamento, il bonifico bancario anticipato o l'addebito su Carta di Credito. La presenza contemporanea di tali norme di pagamento dipende dal servizio contrattualizzato dal Cliente. Le modalità effettivamente disponibili sono esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al Cliente;
- informare i Clienti delle modifiche alle condizioni economiche dei servizi offerti e delle condizioni di contratto con almeno 30 giorni solari di anticipo rispetto alla data di applicazione, tramite appositi avvisi chiari e facilmente comprensibili;
- prendere in attenta considerazione i reclami relativi agli importi addebitati in fattura, inoltrati a CODEMA per iscritto entro il terzo mese dalla data di emissione della fattura oggetto del reclamo, fatti salvi i casi di ritardo validamente motivati dal Cliente;
- comunicare l'esito del reclamo al Cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal data di ricezione del reclamo. CODEMA, nei casi di fondatezza del reclamo relativo agli importi addebitati e nel caso in cui il Cliente abbia già provveduto al pagamento della fattura, provvederà a rimborsare il Cliente, normalmente mediante compensazione sulla prima fattura utile dopo l'accertamento o tramite nota di credito, ove non sia previsto l'invio di ulteriore fattura;
- nel caso in cui il reclamo dovesse risultare infondato il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento delle somme non ancora versate.

## **Tempo di risposta ai reclami di fatturazione**

L'Assistenza Clienti di CODEMA sarà a disposizione dei Clienti per fornire ogni informazione ad essi utile. Ad ogni reclamo sarà data risposta entro 10 giorni dalla data di ricezione dello stesso.

## **Continuità dei Servizi**

Il servizio è attivo 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, eccezion fatta per i periodi di manutenzione e le interruzioni dovute a causa di forza maggiore.

## **Assistenza Clienti e Reclami sui Servizi**

- Lo scopo di CODEMA è quello di riuscire ad effettuare la risoluzione del reclamo entro il termine massimo previsto.
- E' disponibile un servizio di Assistenza Clienti, attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00, che prenderà in carico la segnalazione del Cliente e che segnalerà al Cliente lo stato di avanzamento risoluzione.
- Il Servizio di Assistenza Clienti è disponibile ai seguenti indirizzi:

[www.codemaonline.it](http://www.codemaonline.it)

[support@codemaonline.it](mailto:support@codemaonline.it)

Tel. 099 4741911 o Numero Verde 800 690 690

Fax 099 9915299

## **I Tempi di Risoluzione reclami sui Servizi**

Per tutti i Servizi erogati mediante accordi di Wholesale (ovvero: XDSL, VOIP, CS/CPS):

- Risoluzione entro 24 ore lavorative: tempo medio di fornitura
- Risoluzione entro 36 ore lavorative nel 80% dei casi
- Risoluzione entro 48 ore lavorative nel 95% dei casi. Rimangono esclusi i tempi necessari al ripristino dei guasti imputabili a terzi.

- **INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

Per garantire una continua informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessare il Cliente, compresi i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, CODEMA si serve dei seguenti strumenti:

- il servizio di Assistenza Clienti, attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00, affinché il cliente possa sempre chiedere informazioni utili sui servizi erogati e sulle relative condizioni economiche applicate;
- messaggi e inserti informativi o altro materiale inviato direttamente al Cliente, anche per posta elettronica o attraverso la documentazione di fatturazione;
- sul sito [www.codemaonline.it](http://www.codemaonline.it) sono presenti le informazioni sui servizi CODEMA e sulla Carta dei Servizi.

Inoltre, CODEMA si impegna:

- ad utilizzare ogni altro possibile mezzo di comunicazione per diffondere informazioni di carattere generale e comunque di largo interesse per la propria clientela;
- ad informare adeguatamente e tempestivamente i Clienti delle eventuali modifiche delle modalità di accesso alla rete, che abbiano un impatto percettibile per i Clienti;
- a rendere operativo un sito Internet dedicato a soddisfare le esigenze di informazione dei Clienti;

### **La tutela del cliente**

CODEMA s'impegna a ridurre al minimo gli adempimenti richiesti al cliente per la fornitura del servizio, adottando procedure semplificate ed informatizzate che permettono l'effettuazione di servizi più chiari, trasparenti e veloci, agevolando le procedure di pagamento per i clienti.

Per ogni tipo di assistenza o disservizio CODEMA fornisce supporto immediato al cliente tramite accesso on-line su Internet, via e-mail, via fax, tramite posta o telefonicamente.

Gli accessi a CODEMA sono indicati al paragrafo "Assistenza Clienti e Reclami sui Servizi".

- **TUTELA DEL DIRITTO ALLA RISERVATEZZA**

CODEMA garantisce la massima riservatezza delle informazioni fornite dai clienti, le quali non potranno essere utilizzate, salvo il consenso diretto dell'interessato o la richiesta delle autorità competenti, per le finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.

Qualora il cliente voglia accedere ai nostri servizi on-line, in particolare nella sezione dedicata all'accesso diretto ai propri dati, l'utilizzo di username insieme e password personale impediscono l'accesso ai dati da parte di altri utenti non autorizzati.

- **PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA**

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di CODEMA all'indirizzo [www.codemaonline.it](http://www.codemaonline.it) ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.