



CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli Operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al Pubblico e i Clienti. La Carta dei servizi Airnet S.r.l.s. recepisce la Delibera della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n° 179/03/CSP quale documento di approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione (ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249). La Carta dei servizi Airnet S.r.l.s. è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da Airnet S.r.l.s. nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che Airnet S.r.l.s. assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei servizi Airnet S.r.l.s. è richiamata nelle condizioni generali di contratto. La Carta dei servizi Airnet S.r.l.s. è pubblicata sul sito istituzionale <http://www.airnetlink.it> e resa disponibile a tutti i Clienti che ne facciano richiesta. Il Customer Service Airnet S.r.l.s. è disponibile al numero 0981.18.96.131 tutti i giorni dalle 9:00 alle 13:00 e via e-mail all'indirizzo airnetmorano@gmail.com per fornire ogni informazione al riguardo.

La Società

La società Airnet S.r.l.s. è un Wireless Internet Service Provider (WISP) di servizi di telecomunicazioni a larga banda che offre alla clientela business e residenziale servizi di accesso alla rete Internet, su una infrastruttura propria, con utilizzazione di frequenze in banda libera Hiperlan a 5 Ghz e Wi-Fi a 2,4 Ghz. Airnet è operatore di telecomunicazioni con relativa autorizzazione Ministeriale registrato al ROC (Registro degli Operatori delle Comunicazioni) con Codice ROC n. 25677.

Airnet S.r.l.s. realizza infrastrutture di rete TLC pienamente rispondenti ai requisiti di efficienza ed efficacia operativa, oltre che di basso impatto visivo, ambientale e paesaggistico, coerente con l'esigenza di mantenere l'impatto elettromagnetico a valori assolutamente trascurabili. Partendo da questi elementi, Airnet si pone l'obiettivo di rafforzare la propria posizione nel settore delle applicazioni wireless, attraverso la ricerca, lo studio e la sperimentazione di servizi sempre più innovativi e al passo con le tecnologie future. Il tutto finalizzato, in modo progettuale – operativo, allo sviluppo del territorio, con particolare riferimento alle Pubbliche Amministrazioni e al vasto insieme delle attività produttive, senza trascurare le esigenze di privati ed aziende, anche con particolare riferimento alla sicurezza.

La Carta dei Servizi

La Carta dei servizi Airnet S.r.l.s. si articola in tre parti:

- la Parte Prima illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;
- la Parte Seconda descrive i parametri di qualità dei servizi offerti;
- la Parte Terza indica gli strumenti a disposizione dei Clienti per l'esercizio dei propri diritti.

Parte Prima

I principi fondamentali



I servizi erogati da Airnet S.r.l.s.. sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni Internet a Banda Larga e servizi a valore aggiunto nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità.

Uguaglianza ed imparzialità

Airnet S.r.l.s.. fornisce ai propri Clienti servizi di connessione ad Internet a Banda Larga e servizi a valore aggiunto (videosorveglianza, telecontrollo, VoIP) ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Airnet S.r.l.s.. garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni dei servizi erogati, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Airnet S.r.l.s.. nella sua attività si uniforma a criteri di obiettività, giustizia, neutralità e imparzialità ed in tal senso vanno interpretate le condizioni generali di contratto e le clausole specifiche per i singoli servizi sottoscritti dal Cliente.

Continuità

Airnet S.r.l.s.. si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti. A tal fine Airnet S.r.l.s.. utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire a propri Clienti la massima continuità ottenibile, che comunque sia non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di Airnet S.r.l.s.. In caso di disservizio, Airnet S.r.l.s.. si impegna ad adottare con la massima tempestività tutte le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti, minimizzando la durata delle interruzioni o delle irregolarità.

Partecipazione

Attraverso il Customer Care Airnet S.r.l.s., ogni Cliente può richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino, avanzare proposte o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e segnalare eventuali disservizi o reclami. Airnet S.r.l.s.. si impegna ad analizzare con attenzione ogni informazione fornita dal Cliente, al fine di migliorare i rapporti reciproci. Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette informazioni possono essere formulate al Customer Care oppure agli indirizzi e-mail riportati nelle singole Condizioni Generali di contratto.

Cortesìa, correttezza e trasparenza

Airnet S.r.l.s.. si ispira alla correttezza ed alla trasparenza nel rapporto con i propri Clienti per garantire la massima disponibilità di informazioni sui servizi erogati in una atmosfera di cortesia e cordialità. Airnet S.r.l.s.. rispetta il diritto di scelta dei propri Clienti, svolgendo con loro una attività di consulenza che consenta loro di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti. In tal senso Airnet S.r.l.s.. si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi. Per garantire inoltre la massima trasparenza, il sito istituzionale <http://www.airnetlink.it> è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti, permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

Efficienza, efficacia, flessibilità

Airnet S.r.l.s.. persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che l'efficienza e l'efficacia rappresentano un valore cruciale per la scelta di Airnet S.r.l.s.. da parte dei propri Clienti.



Attraverso una continua attività di ricerca e sviluppo e di scouting tecnologico, Airnet S.r.l.s. garantisce ai propri Clienti un rapido accesso all'innovazione e l'adozione flessibile di nuove tecnologie.

Tutele

Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale

Airnet S.r.l.s. contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti Airnet S.r.l.s. devono contribuire a questa finalità, impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

Libertà fondamentali e protezione della vita privata

Airnet S.r.l.s. contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata e della tutela dei dati personali.

Tutela dei minori

Airnet S.r.l.s. pone grande impegno nella tutela dei minori e nel rispetto della loro sensibilità. In particolare Airnet S.r.l.s. è attenta alla diffusione in Internet di contenuti potenzialmente offensivi, come di comunicazioni e informazioni che possano aggirare i minori sfruttando la loro ingenuità.

Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale

Airnet S.r.l.s. si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

Parte Seconda

Accessibilità ai servizi

Il Cliente interagisce con Airnet S.r.l.s. per richiedere:

- nuove forniture di servizi;
 - nuovi contratti;
 - variazioni di forniture su contratti esistenti;
 - disdette;
 - informazioni e reclami;
 - pagamenti fatture;
 - addebiti per servizi richiesti;
 - reclami e rimborsi
- utilizzando:
- sportello telefonico;
 - corrispondenza postale;



- posta elettronica.

La soddisfazione del Cliente

Airnet S.r.l.s.. è sempre attenta alle esigenze della propria Clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo Airnet S.r.l.s.. analizza:

- le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti;
- i contenuti dei reclami;
- le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse.

Sulla base dei risultati emersi, Airnet S.r.l.s..si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati;
- ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

Comportamento del personale Airnet S.r.l.s.. verso i Clienti

Il rapporto del personale Airnet S.r.l.s.. con i Clienti viene mantenuto con competenza e cortesia.

Tempi di attivazione dei servizi

Airnet S.r.l.s.. pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi al Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da Airnet S.r.l.s.. al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Airnet S.r.l.s.. si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

Premesso che Airnet S.r.l.s.. mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, Airnet S.r.l.s.. si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla individuazione e risoluzione del problema.

Fatturazione e pagamenti

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente. Il Cliente può rivolgersi al Customer Care di Airnet S.r.l.s.. per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

Recesso e richiesta di cessazione del servizio

Airnet S.r.l.s.. garantisce al Cliente il diritto di recedere dal contratto secondo le modalità esplicitate all'interno delle Condizioni generali di fornitura sottoscritte dal Cliente.



Parte Terza

Tutela del Cliente Airnet S.r.l.s. si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti. Tale impegno si riflette nella realizzazione di procedure di conciliazione specifiche che coinvolgano gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

Gestione reclami I Clienti Airnet S.r.l.s. potranno presentare segnalazioni di reclamo per insoddisfazione sui servizi offerti e per l'inadempienza alle disposizioni della Carta dei servizi al Customer Care di Airnet S.r.l.s... Tali reclami potranno essere inoltrati al Customer Care Airnet S.r.l.s. via eMail, telefono, o posta in base alle preferenze del Cliente stesso e alle modalità previste dal contratto. Airnet S.r.l.s. si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. Airnet S.r.l.s. si impegna a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Airnet S.r.l.s. informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. Nel caso in cui Airnet S.r.l.s. non arrivi ad una soluzione positiva per il Cliente, è possibile arrivare ad una soluzione delle controversie promuovendo un tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 182/02/CONS.

Sicurezza

Airnet S.r.l.s. si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del personale tecnico di Airnet S.r.l.s., che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso:

- la continua formazione e aggiornamento dei tecnici;
- l'utilizzazione di tecnologie leader di mercato;
- il costante aggiornamento e scouting tecnologico;
- una rapida introduzione delle innovazioni.

Verifiche e controllo

Airnet S.r.l.s. svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui propri servizi e sulle risposte alle esigenze del cliente al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta si evidenziano alcuni parametri importanti del servizio i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati:

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti
- fatture contestate
- accuratezza della fatturazione
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti

Le rilevazioni effettuate attraverso gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento consentono a Airnet S.r.l.s. di verificare continuamente anche grazie all'ausilio di sondaggi e test il livello di qualità dei propri servizi ai fini anche di una certificazione secondo i consolidati e moderni standard di qualità.



Privacy

Airnet S.r.l.s.. gestisce le infrastrutture di rete, i sistemi informativi ed i sistemi di sicurezza secondo quanto stabilito dal Decreto Legislativo n°196/2003 e dal relativo Disciplinare Tecnico per quanto riguarda gli aspetti procedurali, tecnologici ed operativi. Per tale ragione Airnet S.r.l.s.. è in grado di rilasciare al Cliente un attestato di conformità alle specifiche del Decreto Legislativo n°196/2003 e del relativo Disciplinare Tecnico per tutti i servizi Airnet S.r.l.s.. afferenti a tale legislazione. Airnet S.r.l.s.. si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003.

Le finalità del trattamento dei dati da parte di Airnet S.r.l.s.. riguardano: l'integrale esecuzione del contratto; elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato; inviare e divulgare materiale pubblicitario e informativo; compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti e/o servizi; effettuare comunicazioni commerciali interattive; finalità connesse agli obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo; finalità di tutela e controllo dei crediti. I dati vengono trattati da Airnet S.r.l.s.. per: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione, distruzione dei relativi dati, con o senza l'ausilio di mezzi elettronici e automatizzati, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento dei dati stessi. La natura del conferimento dei dati a Airnet S.r.l.s.. è volontaria. I soggetti e le categorie ai quali i dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei medesimi sono: Società controllate e collegate della scrivente Società, nonché terzi per lo svolgimento di attività economiche ed istituzionali, organismi di coordinamento, supervisione e gestione delle reti Internet, nazionali ed esteri. Il Titolare del trattamento dei dati è: Airnet S.r.l.s.. Via Porto Alegre, 47 - 87016 Morano Calabro CS. Nei confronti del Titolare dei dati è possibile per il Cliente esercitare i diritti di cui al D.lgs. 196/2003, e segnatamente quelli di cui all'art. 7.

Provvisoria

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di Legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.