

**Carta dei Servizi
del
25/11/2019
Ver. 2.6**

INDICE DEI CONTENUTI

1 LA CARTA DEI SERVIZI	3
2 L'OPERATORE	3
3 I PRINCIPI	4
3.1 Uguaglianza ed imparzialità	4
3.2 Continuità	4
3.3 Partecipazione	4
3.4 Cortesia e trasparenza	4
3.5 Efficacia ed efficienza	4
3.6 Diritto di scelta e trasparenza delle condizioni contrattuali	4
4 I SERVIZI	4
4.1 Servizi di Telecomunicazioni	4
4.2 Tempo di attivazione dei Servizi	5
4.3 Tempi di intervento e risoluzione dei guasti tecnici	5
4.4 Manutenzione programmata	5
4.5 Apparati di interconnessione	5
5 ASCO TLC E I CLIENTI	5
5.1 Rapporto tra ASCO TLC e i Clienti	5
5.2 Informazioni alla Clientela	5
6 DIRITTO DI RIPENSAMENTO	6
6.1 Diritto di recesso	6
7 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO	7
7.1 Fatturazione del Servizio	7
7.2 Ritardato o mancato pagamento	7
8 LA TUTELA	7
8.1 Procedure di reclamo	7
8.2 Procedura di conciliazione	8
9 GLI INDENNIZZI	8
9.1 Indennizzi	8
9.2 Modalità di riconoscimento degli indennizzi	9
10 TUTELA DELLA PRIVACY E GARANZIE	9
Dati personali	9
11 INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI	9
11.1 Standard di qualità dei Servizi	9
11.2 Qualità del Servizio Internet	10
11.3 Qualità dei Servizi di telefonia vocale fissa	10
11.4 Qualità dei Servizi Telefonici di contatto (Call Center)	11

1 La Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", recependo altresì le successive disposizioni dettate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) con Delibera n. 179/03/CSP e ss.mm.ii. e gli ulteriori provvedimenti in materia di Qualità e Carte dei Servizi di Comunicazioni Elettroniche.

La Carta dei Servizi (di seguito, anche: la "Carta") sintetizza i principi e le regole che ASCO TLC SPA adotta nei confronti degli utenti, i diritti riconosciuti ai Clienti e la qualità dei Servizi offerti.

La Carta è vincolante per ASCO TLC nei confronti dei Clienti e sarà espressamente richiamata nei contratti di fornitura stipulati con questi ultimi.

La Carta sarà aggiornata periodicamente, anche in considerazione dell'evoluzione delle tecnologie e dell'organizzazione aziendale, dandone comunicazione, con un anticipo di almeno 30 giorni dalla relativa applicazione, sia all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni sia agli utenti dei servizi con apposita comunicazione in fattura.

ASCO TLC rende disponibile ai contraenti, prima dell'esecuzione del contratto, copia della presente Carta dei Servizi; ASCO TLC richiamerà, inoltre, nella documentazione di fatturazione le modalità di consultazione della Carta, pubblicata anche sul sito web www.ascotlc.it.

Per ogni informazione riguardante la Carta Servizi è a disposizione il Servizio Clienti accessibile gratuitamente ai seguenti recapiti: tel. 800 800 032 (nei giorni feriali dalle 8:00 alle 17:30), fax 0438 403124; indirizzo Via Friuli, 11, 31020 San Vendemiano (Treviso); indirizzo e-mail info@ascotlc.it. Il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti per richiedere, altresì, informazioni circa i servizi erogati, le relative condizioni giuridiche, economiche e tecniche, per segnalare eventuali disservizi nonché per richiedere assistenza tecnica amministrativa e commerciale.

2 L'operatore

Denominazione:	ASCO TLC S.P.A.
Forma giuridica	SOCIETA' PER AZIONI
Sede legale:	PIEVE DI SOLIGO (TV), VIA VERIZZO 1030, cap 31053
C.F., P.Iva e n. iscrizione al Registro delle Imprese di Treviso:	03553690268
Numero REA:	TV-280599

ASCO TLC SPA con sede legale a PIEVE DI SOLIGO (TV), VIA VERIZZO 1030, è un operatore di telecomunicazioni che si propone di fornire servizi di comunicazione sempre più evoluti ed interessanti per il mercato nazionale ed internazionale. Lo scopo primario per la nascita e la crescita di ASCO TLC SPA era e rimane l'abbattimento del digital divide nella provincia di Treviso e nelle zone limitrofe; le caratteristiche tecniche e commerciali dei servizi erogati da ASCO TLC hanno il principale intento di fornire servizi di intercomunicazione in zone digitalmente disagiate.

ASCO TLC SPA è partecipata da:

- Asco Holding SPA.
- Comune di Treviso.
- Camera di commercio di Treviso.

A partire dal 2000 ASCO TLC ha ottenuto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Ministero dello Sviluppo Economico i seguenti titoli autorizzatori per Reti e Servizi di Comunicazioni Elettroniche:

- Licenza individuale per l'installazione e la fornitura di reti di telecomunicazioni aperte al pubblico.
- Licenza individuale per la prestazione del servizio di telefonia vocale.
- Autorizzazione Generale per la fornitura di servizi di comunicazione su frequenze pubbliche condivise R-LAN operanti nelle bande a 2,4 e 5 Ghz.
- Autorizzazione Internet Service Provider.

Asco Tlc ha conseguito le certificazioni ISO 9001/2015 e ISO 27001/2013, Uptime Institute Tier 3 in construction facility.

3 I principi

3.1 Uguaglianza ed imparzialità

ASCOTLC 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. ASCOTLC garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, 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. ASCOTLC presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai Clienti socialmente più deboli. L'attività di ASCOTLC si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo ASCOTLC interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici di settore.

3.2 Continuità

ASCOTLC si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, fatti salvi i casi di interruzione dovuti a caso fortuito o forza maggiore o ad interventi di manutenzione e riparazione. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, ASCOTLC adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

3.3 Partecipazione

Al fine di migliorare la fornitura del Servizio ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni di consumatori, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti che verranno tenuti in adeguata considerazione ed a cui ASCOTLC si impegna a fornire tempestivo riscontro. ASCOTLC acquisisce, inoltre, periodicamente la valutazione dei Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

3.4 Cortesia e trasparenza

ASCOTLC impronta i rapporti con i propri Clienti al rispetto, alla cortesia e trasparenza, agevolando questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. ASCOTLC garantisce che ciascun utente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, nel pieno rispetto dell'interessato al trattamento dei dati ai sensi del Regolamento EU 679/06.

3.5 Efficacia ed efficienza

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

3.6 Diritto di scelta e trasparenza delle condizioni contrattuali

In ottemperanza al principio del diritto di scelta, la stipula del contratto di fornitura del servizio, le variazioni contrattuali anche per includere o escludere la fornitura di un Servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive, la facoltà di esercizio del diritto di recesso, sono resi ugualmente accessibili e praticabili agli utenti, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

4 I Servizi

4.1 Servizi di Telecomunicazioni

I servizi di rete offerti da ASCOTLC sono principalmente basati sulle seguenti tecnologie di rete:

- Fibra Ottica.
- Doppino Telefonico.
- Wireless.

I servizi in fibra ottica sono classificati secondo le migliori performance riconosciute dalla tecnologia.

I servizi di diffusione basati su tecnologia in rame si esplicano con l'uso delle reti di concentrazione in fibra e la raccolta attraverso i doppini in rame presi in affitto da Telecom Italia. La qualità complessiva del servizio viene calibrata dalla qualità del media meno pregiato: il doppino telefonico.

I servizi forniti in tecnologia wireless sono stati sviluppati con l'intento primario di fornire connettività in zone classificate di Digital Divide e, quindi, la diffusione della comunicazione è stata prediletta rispetto alla qualità della trasmissione che in casi particolari, in virtù di aspetti non dipendenti da ASCOTLC, potrebbe non essere costante e paragonabile con gli altri media tecnologici.

Clienti P.IVA

Sono stati ideati servizi di telefonia vocale con tecnologia VoIP (Voice over IP) e connettività Internet a larga banda, insieme alle più avanzate applicazioni di videocomunicazione-videoconferenza, reti private virtuali (VPN), connettività DWDM superiore a 1 Gigabit/s, Bandwith on Demand, streaming audio e video, telesorveglianza, e servizi cloud quali Web Housing e Web Hosting, Disaster Recovery secondo i paradigmi IaaS, e PaaS.

Clienti Residenziali

Le offerte dedicate alle famiglie prevedono il servizio di navigazione in Internet con la possibilità di raggiungere la massima velocità di accesso oggi disponibile sul mercato italiano.

4.2 Tempo di attivazione dei Servizi

ASCO TLC si impegna ad attivare il servizio entro 60 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di ASCO TLC della Proposta contrattuale, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili ad ASCO TLC. Pertanto il tempo massimo per l'attivazione del servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di **90 giorni** che decorrono dalla ricezione da parte di ASCO TLC della Proposta contrattuale sottoscritta. Nel caso in cui ASCO TLC non osservi il già menzionato termine verrà riconosciuto al Cliente l'indennizzo di cui al successivo punto 9.1.

Qualora si constati l'impossibilità di procedere all'attivazione o si verifichi un ritardo nell'attivazione del Servizio, per cause imputabili al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, ASCO TLC si impegna a rendere noti i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione.

Poiché ASCO TLC opera in zone affette da digital divide, la maggioranza dei servizi di connettività prevedono opere di infrastrutturazione che necessitano di verifiche ispettive e permissistiche da parte delle autorità competenti. ASCO TLC, suo malgrado, non potrà intervenire nell'abbattimento delle tempistiche legate a tali procedure burocratiche, pertanto i periodi di attivazione sono da calcolare al netto di tali attività.

4.3 Tempi di intervento e risoluzione dei guasti tecnici

In caso irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni, ASCO TLC si impegna ad intervenire, in prima istanza con modalità in remoto e, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento, entro il secondo giorno successivo alla segnalazione del disservizio; nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività nazionale) l'intervento avverrà entro il terzo successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione l'intervento avverrà entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione le problematiche non riconducibili ad Ascotlc oppure i casi di particolare complessità o dovuti a cause di forza maggiore che verranno riparati nei tempi tecnici strettamente necessari. Qualora ASCO TLC non osservi i già menzionati termini il Cliente potrà richiedere l'indennizzo di cui al successivo punto 9.1.

4.4 Manutenzione programmata

Nei casi di interventi di manutenzione programmata, che comportino l'interruzione completa del Servizio, ASCO TLC informerà il Cliente con almeno 24 ore di anticipo, fornendo altresì specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. Nel caso in cui ASCO TLC non osservi il predetto termine di preavviso il Cliente potrà richiedere l'indennizzo di cui al successivo punto 9.1. Quando sia necessario un intervento presso la sede del Cliente ASCO TLC concorderà la data e l'orario con il medesimo Cliente ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento.

4.5 Appareti di interconnessione

A norma della delibera 348/18/cons. il cliente è libero di utilizzare un apparato di interconnessione (modem) di proprietà in sostituzione con quello fornito da Ascotlc. Ascotlc fornisce i parametri standard che l'apparato del cliente dovrà soddisfare.

5 Asco TLC e i Clienti

5.1 Rapporto tra ASCO TLC e i Clienti

ASCO TLC ha cura di limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai Clienti e fornisce gli opportuni chiarimenti su di essi. ASCO TLC assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità. ASCO TLC predispone le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei Clienti.

I dipendenti sono tenuti ad indicare il proprio nome ed il proprio codice identificativo e/o il proprio reparto, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche o telematiche con i Clienti.

5.2 Informazioni alla Clientela

ASCO TLC comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà, le informazioni relative:

- Al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi anche nei documenti di fatturazione ed opuscoli chiari.
- Alle condizioni economiche e tecniche dei servizi, anche in relazione alle eventuali modifiche delle condizioni applicate al servizio sottoscritto dal Cliente.
- Alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del servizio.
- Agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard di qualità.

- Alle modalità di attivazione del blocco selettivo di chiamata, nel rispetto delle Delibere AGCOM n. 72/02/CONS, n. 418/07/CONS e ss.mm.ii.
- Ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio.

6 Diritto di ripensamento

Conformemente a quanto previsto all'art. 5 del "Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" (All. A) approvato con Delibera AGCOM n. 664/06/CONS, qualora il contratto sia stato stipulato a distanza il Cliente Residenziale e il Cliente P.IVA hanno diritto di recedere, senza alcun onere né motivazione, dandone comunicazione ad ASCO TLC a mezzo raccomandata a/r all'indirizzo Via Friuli, 11, 31020 San Vendemiano (Treviso), entro 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dal giorno della conclusione del "Contratto di Servizio" o dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all'art. 2 del medesimo All. A alla Del. n. 664/07/CONS, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto di servizio, purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa.

Per le proposte contrattuali negoziate fuori dai locali commerciali di ASCO TLC, il Cliente Residenziale, conformemente a quanto previsto dal Codice del Consumo (D.lgs. n. 206/2005), ha diritto di recedere, senza alcun onere né motivazione, dandone comunicazione ad ASCO TLC a mezzo raccomandata a/r all'indirizzo Via Friuli, 11, 31020 San Vendemiano (Treviso) entro 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data di sottoscrizione della "Proposta di Attivazione del Servizio" contenente l'informazione in ordine al diritto di recesso riconosciuto al Cliente.

Asco Tlc per il cliente Residenziale estende il periodo di ripensamento dal termine minimo garantito per legge (10 giorni) alla successiva data di scadenza del ciclo di fatturazione.

6.1 Diritto di recesso

In tema del diritto del recesso Ascotlc applica quanto stabilito dalle norme vigenti (Art. 1 della legge n. 40 del 2 aprile 2007). Pertanto il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento, senza penalità alcuna, mediante comunicazione, da inviare ad Asco Tlc a mezzo raccomandata a/r oppure PEC con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. In tal caso il recesso è efficace dalla fine del mese della data di ricezione della relativa comunicazione. Le spese amministrative di recesso sono quantificate in 43,50€ + IVA.

Art. 1, comma 3 della Legge 2 aprile 2007, n. 40

I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente comma i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni.

Asco Tlc estende per la clientela residenziale l'applicazione normativa anche ai contratti entrati in vigore in data antecedente al decreto.

ASCO TLC ricorda che, in ogni caso, la comunicazione di recesso da parte del Cliente potrà essere inviata anche mediante posta elettronica (all'indirizzo info@ascotlc.it) o fax (al numero 0438 403124) entro i termini sopra specificati, a condizione che venga confermata mediante lettera raccomandata a/r o PEC entro le 48 (quarantotto) ore successive.

In caso di esercizio del diritto di recesso di cui al presente punto, il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento delle prestazioni nel frattempo eseguite, nonché alla restituzione presso la sede di Ascotlc degli apparati concessi in comodato d'uso o locazione (router e/o antenne). In caso di mancata restituzione al cliente residenziale verrà addebitato il costo degli apparati e le spese di restituzione per il corrispettivo di 70 Euro+iva. Al cliente business verrà addebitato il costo dell'apparato e le spese di restituzione.

7 Fatturazione e modalità di pagamento

7.1 Fatturazione del Servizio

Per il Servizio/i forniti il Cliente corrisponderà ad ASCO TLC gli importi indicati nel relativo "Contratto di Servizio".

I corrispettivi contrattuali verranno addebitati al Cliente con frequenza mensile e con fatturazione posticipata, salvo diversa previsione contrattuale.

Le fatture verranno trasmesse via posta elettronica certificata o, in caso di impossibilità di utilizzare quest'ultima, saranno recapitate presso l'indirizzo indicato dal Cliente con addebito delle relative spese di spedizione, specificatamente indicate all'interno del documento contabile. ASCO TLC invierà la fattura al Cliente con almeno 15 (quindici) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del pagamento.

Il Cliente dovrà corrispondere gli importi indicati in fattura entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della medesima.

Il Cliente potrà scegliere tra le seguenti modalità di pagamento:

- Bollettino postale.
- Procedura bancaria SEPA per addebito automatico in conto corrente (per attivare tale modalità di pagamento il Cliente si dovrà sottoscrivere l'apposito modulo).

7.2 Ritardato o mancato pagamento

In caso di ritardo nei pagamenti protratto per oltre 30 (trenta) giorni dalla scadenza, ASCO TLC avrà diritto alla corresponsione degli interessi di mora calcolati in base all'art. 5 del D.lgs. 231/2002.

In caso di mancata corresponsione degli importi dovuti nei 30 (trenta) giorni successivi alla scadenza indicata in fattura, ASCO TLC potrà sospendere l'erogazione del Servizio/i, previa comunicazione da inviare al Cliente entro 15 (quindici) giorni precedenti la sospensione. Tale sospensione non fa venir meno l'obbligo al pagamento dei corrispettivi maturati durante il periodo di sospensione.

In conformità con quanto stabilito all'art. 5, del "Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni ed utenti", approvato con Delibera dell'AGCOM n. 173/07/CONS e ss.mm.ii, ASCO TLC non potrà disporre la sospensione del Servizio/i ove:

- Il mancato pagamento, anche parziale, di una o più fatture da parte del Cliente riguardi addebiti oggetto di reclamo oppure di conciliazione, ciò fino alla loro conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di tre mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione (termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione).
- Ove nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura insoluta i pagamenti siano sempre stati effettuati dal Cliente senza ritardi.

In caso di sospensione del Servizio/i il Cliente potrà ottenere il ripristino dei medesimi Servizi mediante pagamento degli importi rimasti insoluti, dei relativi interessi, nonché di un contributo di attivazione pari ad Euro 100,00 (cento) più IVA. ASCO TLC provvederà a riattivare i Servizi entro le 24 (ventiquattro) ore lavorative decorrenti dalla data di avvenuta registrazione dell'incasso dell'importo oggetto del contenzioso.

8 La tutela

8.1 Procedure di reclamo

Il Cliente può presentare, senza alcun onere aggiuntivo, eventuali reclami e segnalazioni relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, all'inosservanza delle clausole contrattuali, a malfunzionamenti o inefficienze del servizio o, comunque, riguardanti ogni aspetto inerente il rapporto contrattuale e la fornitura dei Servizi. Tali reclami potranno essere portati a conoscenza di ASCO TLC tramite segnalazione telefonica, con chiamata gratuita, al numero 800 800 032, per iscritto all'indirizzo Via Friuli, 11, 31020 San Vendemiano (Treviso), a mezzo fax al numero 0438 403124 o per via telematica alla casella di posta elettronica info@ascotlc.it.

ASCO TLC provvederà a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare al Cliente l'esito della valutazione entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso:

- In caso di accoglimento del reclamo verranno indicati al Cliente i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati;
- In caso di rigetto del reclamo la risposta sarà in forma scritta e recherà adeguata motivazione, indicando anche gli accertamenti compiuti.

In caso di reclami aventi ad oggetto questioni di particolare complessità ASCO TLC informerà il Cliente, entro il termine di cui sopra, dello stato di avanzamento della pratica.

La contestazione parziale o integrale delle somme addebitate in fattura dovrà avvenire entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura stessa.

In linea generale si ricorda che il Cliente, nel rispetto dei principi di correttezza e buona fede, ha il dovere di contestare/segnalare ad ASCO TLC in modo tempestivo ogni eventuale problematica sorta durante il rapporto contrattuale (anche tenuto conto del fatto che, in caso di contestazioni da parte del Cliente, sussistono comunque dei limiti alle forme di autotutela che l'operatore può adottare).

All'atto della presentazione del reclamo (in caso di reclamo inoltrato tramite call center) o successivamente alla presentazione del reclamo (in caso di reclamo presentato con modalità diverse dal call center), ASCO TLC comunicherà al Cliente il codice identificativo del reclamo, fornendo altresì informazioni precise e complete sulla gestione del reclamo stesso.

Se il Cliente ha debitamente contestato le somme che ritiene di non dover pagare, potrà sospendere il pagamento delle somme contestate. L'utente è, comunque, tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi dal medesimo Cliente fino alla definizione del procedimento.

Ove venga riscontrata le fondatezze del reclamo (accoglimento), anche nell'ipotesi di frode accertata, ed il Cliente abbia eventualmente già pagato le somme erroneamente addebitate, ASCO TLC rimborserà al Cliente gli importi non dovuti entro la prima fatturazione utile, maggiorati degli interessi legali per il periodo intercorrente tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso. In caso di servizi prepagati il Cliente sarà informato della possibilità di richiedere il rimborso. In ogni caso, a richiesta del Cliente, i rimborsi, anziché detratti dalla fattura, potranno essere liquidati con altro mezzo di pagamento di facile riscossione. Nel caso in cui il reclamo non venga accettato il Cliente dovrà pagare l'importo dovuto, e non ancora corrisposto, maggiorato degli interessi di mora calcolati in base all'art. 5 del D.lgs. n. 231/2002.

8.2 Procedura di conciliazione

Per le controversie tra ASCO TLC ed il Cliente trovano applicazione le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 173/07/CONS e ss.mm.ii., consultabile sul sito internet www.agcom.it.

In particolare, per le controversie rimesse alla competenza della medesima Autorità, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere della stessa Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi, l'eventuale ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione, presentando apposita istanza al Comitato Regionale delle Comunicazioni (Co.Re.Com) competente per territorio oppure, in alternativa, avanti agli altri organi abilitati, quali le Camere di Conciliazione istituite presso le Camere di Commercio e gli organismi di mediazione di cui al D.lgs. n. 28/2010, sempre che abbiano siglato un protocollo d'intesa con l'AGCOM. L'elenco aggiornato dei Co.Re.Com ove è esperibile il tentativo di conciliazione e degli altri organismi di conciliazione è disponibile sul sito internet dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni www.agcom.it.

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

9 Gli Indennizzi

9.1 Indennizzi

Qualora, per cause imputabili ad ASCO TLC, l'attivazione del servizio non avvenga entro il termine massimo previsto nella presente Carta, ASCO TLC riconosce al Cliente, a seguito di segnalazione da parte del medesimo utente, un indennizzo automatico così determinato:

- In caso di abbonamento residenziale, 2,00 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 20,00
- In caso di abbonamento stipulato da Cliente P.IVA, 3,00 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 30,00.

In caso di sospensione o cessazione amministrativa del Servizio/i senza che ne sussistano i presupposti ovvero in assenza del previsto preavviso ASCO TLC riconosce al Cliente, a seguito di segnalazione del disservizio da parte del medesimo utente, un indennizzo automatico così determinato:

- In caso di abbonamento residenziale e per ciascun servizio non accessorio, 2,00 euro per ogni giorno di sospensione, fino ad un massimo di euro 20,00; se la sospensione o la cessazione amministrativa riguarda solo servizi accessori, 0,50 centesimi per ogni giorno di sospensione, fino ad un massimo di euro 10,00.

- In caso di abbonamento stipulato da Cliente P. IVA e per ciascun servizio non accessorio, 3,00 euro per ogni giorno di sospensione, fino ad un massimo di euro 30,00; se la sospensione o la cessazione amministrativa riguarda solo servizi accessori, 1,00 euro per ogni giorno di sospensione, fino ad un massimo di euro 15,00.

Nel caso di mancato rispetto del termine massimo indicato nella presente Carta per la risoluzione guasti, ASCO TLC riconosce su richiesta del Cliente un indennizzo:

- In caso di abbonamento residenziale, 2,00 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 20,00.
- In caso di abbonamento stipulato da Cliente P.IVA, 3,00 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 30,00.

In caso di mancato rispetto del termine di preavviso previsto nella presente Carta per gli interventi di manutenzione programmata, ASCO TLC riconosce su richiesta del Cliente un indennizzo:

- In caso di abbonamento residenziale, 2,00 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 20,00.
- In caso di abbonamento stipulato da Cliente P.IVA, 3,00 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 30,00.

In caso di mancata risposta al reclamo inoltrato dal Cliente entro il termine indicato nella presente Carta il Cliente ha diritto di richiedere un indennizzo così determinato:

- In caso di abbonamento residenziale, 2,00 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 20,00.
- In caso di abbonamento stipulato da Cliente P.IVA, 3,00 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 30,00.

9.2 Modalità di riconoscimento degli indennizzi

Gli indennizzi saranno compensati, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal Cliente ovvero, nei casi di servizio attivato con modalità di pagamento anticipato, la corresponsione degli indennizzi avverrà mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite e-mail. Nell'ipotesi di cessazione del rapporto gli indennizzi saranno invece liquidati entro 60 (sessanta) giorni a mezzo bonifico bancario. La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per il Cliente di richiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

Il diritto alla corresponsione degli indennizzi è escluso qualora ASCO TLC accerti che gli eventuali disservizi segnalati dal Cliente sono dovuti a caso fortuito, forza maggiore o sono conseguenti o comunque collegati all'utilizzo anomalo dei Servizi ovvero all'utilizzo dei medesimi non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto di Servizio.

10 Tutela della privacy e garanzie

Dati personali

Il cliente ha diritto di visione, rettifica e cancellazione delle informazioni che lo riguardano tramite specifica richiesta da inviarsi ai seguenti recapiti:

- Amministrazione Ascotlc.
- Indirizzo mail: privacy@ascotlc.it.
- Fax: 0438 403124.
- PEC: ascotlc@pec.ascotlc-cert.it.

11 Indicatori di qualità dei Servizi

11.1 Standard di qualità dei Servizi

ASCO TLC considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, ASCO TLC adotta per i suoi servizi degli Indicatori di Qualità dei Servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dalle Delibera n. 179/03/CSP, Delibera n. 131/06/CSP e ss.mm.ii., Delibera n. 244/08/CSP e ss.mm.ii., Delibera n. 254/04/CSP e Delibera n. 79/09/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. ASCO TLC invia all'AGCOM e pubblica periodicamente sul proprio sito internet www.ascotlc.it i resoconti annuali sui risultati conseguiti per ciascun indicatore di qualità, unitamente alla relazione annuale di cui all'art. 10 della "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni" (All. A) alla Del. 179/03/CSP), inviata contestualmente anche all'AGCOM. In allegato alla presente Carta si riportano gli Obiettivi fissati per l'anno 2019.

11.2 Qualità del Servizio Internet

Come previsto dalla Delibera 131/06/CSP e ss.mm.ii. gli **indicatori di qualità dell'accesso ad internet da postazione fissa** monitorati da ASCO TLC sono descritti nei seguenti paragrafi.

Ogni tipologia di indicatore viene declinata in funzione della tecnologia adottata (fibra, wireless, rame) ed in virtù della tipologia di contratto (business, domestico).

Tempo di attivazione del servizio: 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 il servizio;

Tasso di malfunzionamento: rapporto tra 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.

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore: tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istanza in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano; tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano.

Addebiti contestati: percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up: rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione.

Velocità di trasmissione dei dati: velocità di trasmissione di dati, misurata tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server, separatamente per il downloading e per l'uploading.

Ritardo di trasmissione dati: il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING).

Tasso di perdita dei pacchetti: rapporto tra le prove Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati.

In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 8, co. 6, della Delibera n. 244/08/CSP, ASCO TLC rende disponibili in fase contrattuale e pubblica sul sito internet www.ascotlc.it i valori degli indicatori specifici per ciascuna offerta, derivati e conformi alle misure stabilite per gli omonimi indicatori generali e, specificatamente, per le misure: a) velocità di trasmissione dei dati (banda minima di uploading e di downloading); ritardo di trasmissione dei dati (ritardo massimo); tasso di perdita dei pacchetti). ASCO TLC si impegna al rispetto dei valori specifici indicati. Nel caso di mancato rispetto dei valori specifici stabiliti per gli omonimi indicatori generali di cui all'art. 8, co. 6, Del. n. 244/08/CSP, il Cliente potrà presentare reclamo allegando la certificazione attestante la misura effettuata dal Cliente, rilasciata per conto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Per effettuare la misura il Cliente dovrà scaricare gratuitamente dal sito www.misurainternet.it il software Ne.Me.Sys per verificare la qualità della propria connessione, oppure seguire le indicazioni presenti sul sito internet di ASCO TLC o chiamare il Servizio Clienti ASCO TLC. Il reclamo in tal caso dovrà essere presentato entro 30 giorni dalla data in cui il Cliente ha effettuato la misura. Ove a seguito del reclamo il Cliente non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo, avrà facoltà di recedere dal contratto per la parte relativa al Servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata ad ASCO TLC con lettera raccomandata con avviso di ricevimento da far pervenire ad ASCO TLC all'indirizzo Via Friuli, 11, 31020 San Vendemiano (Treviso).

11.3 Qualità dei Servizi di telefonia vocale fissa

Come previsto dalla Delibera 254/04/CSP e ss.mm.ii. gli **indicatori di qualità dell'accesso ad internet da postazione fissa** monitorati da ASCO TLC sono i seguenti:

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale: il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile.

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Tasso di riparazione dei malfunzionamenti: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Tempi di risposta dei servizi tramite operatore: intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto;

Fatture contestate: percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Accuratezza della fatturazione: percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

11.4 Qualità dei Servizi Telefonici di contatto (Call Center)

ASCO TLC, nell'ambito delle attività di contatto a scopo di proposta contrattuale e commerciale e di assistenza ai Clienti, tramite apposito Servizio di Call Center, si uniforma ai principi ed alle prescrizioni della Delibera AGCOM n. 79/2009/CSP.

In allegato al presente documento le tabelle indicanti gli indici di performances.

**Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa per l'anno 2019
(Delibera n. 131/06/CSP)**

Indicatore	Servizi	Misura	U.M.	Valore
Attivazione Servizi di accesso ad Internet	Fibra business	Percentile 95%	GG	90
		Percentile 99%	GG	90
		Percentuale ordini completati entro la data concordata	%	95%
		Tempo medio di fornitura	GG	97
		Numero di contratti	N.	70
	Wireless business	Percentile 95%	GG	90
		Percentile 99%	GG	90
		Percentuale ordini completati entro la data concordata	%	90%
		Tempo medio di fornitura	GG	26
		Numero di contratti	N.	40
	Wireless domestico	Percentile 95%	GG	90
		Percentile 99%	GG	90
		Percentuale ordini completati entro la data concordata	%	90%
		Tempo medio di fornitura	GG	29
x-DSL Business	Percentile 95%	GG	90	
	Percentile 99%	GG	25	
	Percentuale ordini completati entro la data concordata	%	95%	
	Tempo medio di fornitura	GG	18	
x-DSL domestico	Percentile 95%	GG	90	
	Percentile 99%	GG	40	
	Percentuale ordini completati entro la data concordata	%	91%	
	Tempo medio di fornitura	GG	27	
Tasso di malfunzionamento	Fibra business	Percentile 95%	%	0,1%
	Wireless business	Percentile 95%	%	7%
	Wireless domestico	Percentile 95%	%	9%
	A x-DSL Business	Percentile 95%	%	6%
	x-DSL domestico	Percentile 95%	%	10%
Tempo di riparazione	Fibra business	Percentile 95%	GG	1
	Wireless business	Percentile 95%	GG	3
	Wireless domestico	Percentile 95%	GG	5
	x-DSL business	Percentile 95%	GG	2
	x-DSL domestico	Percentile 95%	GG	5
Tempo di Risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti			Sec.	123
Addebiti contestati			%	0,5%
Indisponibilità del servizio di accesso in dialup	Rame	Percentile 95%	%	0

**Obiettivi di qualità dei servizi di telefonica vocale fissa per l'anno 2019
(Delibera n. 254/04/CSP)**

Indicatore	Servizi	Misura	U.M.	Valore
Attivazione Servizi	Fibra business	Percentile 95%	GG	17
		Percentile 99%	GG	27
		Percentuale ordini completati entro la data concordata	%	95%
		Tempo medio di fornitura	GG	19
		Numerosità dei contratti	N.	50
Tasso di malfunzionamento	Fibra business	Servizio diretto con strutt. Di altri operatori	%	0,1%
Tempo di riparazione	Fibra business	Servizio diretto con strutt. Di altri operatori	GG.	1
Tempo di Risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti			Sec.	48
Addebiti contestati			%	0,5%
Accuratezza delle fatture	Fibra business	Percentile 95%	%	2

**Obiettivi di qualità dei servizi telefonici di contatto (Call Center) per l'anno 2019
(Delibera n. 79/09/CSP)**

Indicatore	Servizi	Misura	U.M.	Valore
Tempo di Risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Fibra business	Tempo medio di risposta	Sec	48
		Perc. di chiamate entranti con tempo inferiore ai 20 secondi	%	95
		Percentuale di reclami risolti senza che il cliente debba sollecitare	%	93%
Tempo di Risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Wireless	Tempo medio di risposta	Sec	48
		Perc. di chiamate entranti con tempo inferiore ai 20 secondi	%	95
		Percentuale di reclami risolti senza che il cliente debba sollecitare	%	93%