

Carta Dei Servizi



SIPORTAL

Sommario

1. Premessa	3
2. Principi fondamentali	3
2.1 Uguaglianza ed imparzialità	3
2.2 Continuità	3
2.3 Partecipazione	3
2.4 Efficienza ed efficacia	3
2.5 Diritto di scelta	3
2.6 Cortesia.....	4
2.7 Tutela della riservatezza.....	4
2.8 Trasparenza, chiarezza e tempestività	4
3. Politica per la Qualità	4
3.1 Obiettivi per i Servizi di accesso ad Internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP)	5
3.2 Obiettivi per i servizi di Telefonia Vocale (Delibera 254/04/CSP).....	5
4. I Servizi offerti da Siportal.....	6
4.1 I Servizi di Connettività Internet.....	6
4.2 Servizi di Fonia	6
4.3 I Servizi di Web Hosting e Mantainer	6
4.4 I Servizi di E-mail.....	6
4.5 I Servizi Web	6
5. Procedure contrattuali.....	7
5.1 Sottoscrizione e invio dei contratti	7
5.2 Modifica delle condizioni contrattuali	7
5.3 Contratti a distanza	7
5.4 Contenuto del contratto	7
6. Durata e disdetta del servizio	7
7. Pagamento del servizio	8
8. Fatturazione	8
9. Reclami e segnalazioni	8
10. Rimborsi e indennizzi	8
11. Procedura di Conciliazione.....	9
12. Assistenza e punti di contatto.....	9
13. Pubblicazione e validità della carta.....	9
Allegato A: Obiettivi di qualità dei servizi	10

1. Premessa

La Carta dei Servizi di Siportal descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di accesso ad Internet, dei servizi di Fonia, dei servizi web e dei servizi di web hosting forniti da Siportal e stabilisce gli impegni della Società ed i diritti dei suoi Clienti in merito alla fornitura del servizio, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti. La Carta dei Servizi di Siportal è disponibile al contraente prima dell'esecuzione del contratto nella sezione "Documenti" dei siti appartenenti al network Siportal.it o all'indirizzo www.siportal.it/cartaservizi.

I contratti proposti da Siportal si uniformano ai principi ed ai criteri della Carta dei Servizi e contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio. La Carta dei Servizi di Siportal è conforme ai principi e alle disposizioni fissati nelle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n.131/06/CSP e n. 244/08/CSP.

2. Principi fondamentali

2.1 Uguaglianza ed imparzialità

Siportal fornisce i propri servizi ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Siportal garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti. L'attività di Siportal si ispira ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità ed alla luce di tali principi devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura dei servizi e le norme regolatrici di settore. Siportal si impegna, laddove dovesse in futuro risultare necessario, ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazioni ai disabili ed agli anziani nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione. Siportal si impegna ad agevolare l'attività propositiva delle associazioni di categoria interessate.

2.2 Continuità

Siportal si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione e riparazione ordinaria e straordinaria, o per cause di forza maggiore. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei servizi, Siportal adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile. Siportal informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comporteranno interruzioni complete del servizio attraverso campagne mail ed indicando sui siti del network Siportal la durata presumibile dell'interruzione e il punto di contatto per ottenere assistenza e notizie dettagliate. Nel caso in cui fosse necessario un intervento presso la sede dell'abbonato Siportal concorderà in anticipo con quest'ultimo la data e l'orario dell'intervento.

2.3 Partecipazione

Siportal garantisce la partecipazione dei Clienti alle prestazioni dei servizi offerti sia singolarmente che attraverso le associazioni dei consumatori attuando forme di collaborazione al fine di assicurare la corretta erogazione dei servizi. Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre documenti, formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio, inviando il tutto a Siportal, via Toledo n. 5, 96016 Lentini (SR). Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente saranno adeguatamente considerate ed interpretate da Siportal al fine di trarne ogni beneficio possibile per i Clienti. Siportal si impegna a fornire riscontro alle comunicazioni ricevute entro e non oltre il termine di quarantacinque giorni dalle comunicazioni ricevute. All'interno dell'Area Riservata dei Clienti, all'indirizzo clienti.siportal.it, accessibile mediante nome utente e password, è disponibile per ciascun Cliente, un questionario per indicare la soddisfazione relativamente al rapporto con Siportal nelle fasi di pre e post vendita. Siportal monitora costantemente i risultati del suddetto sondaggio al fine di migliorare proattivamente la qualità del servizio offerto in funzione delle considerazioni della Clientela.

2.4 Efficienza ed efficacia

Siportal persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.5 Diritto di scelta

Siportal ritiene la libertà di scelta un diritto di ogni Cliente, a tal fine si impegna a fornire tutte le informazioni disponibili di propria competenza attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate volte a mettere il Cliente nelle condizioni di scelta adeguate.

2.6 Cortesia

Siportal impronta i suoi rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia e li agevola nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti Siportal sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

2.7 Tutela della riservatezza

Il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso di Siportal che lo riguardano in applicazione del D.Lgs. n.196 del 2003 e successive modifiche. Il Cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati. Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici.

2.8 Trasparenza, chiarezza e tempestività

Siportal impronta la propria attività ai principi di trasparenza, chiarezza e tempestività. Siportal fornisce agli utenti un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli.

3. Politica per la Qualità

Siportal intende offrire ai propri Clienti:

- un unico interlocutore per affrontare e risolvere i problemi di gestione dell'informazione interna ed esterna della propria organizzazione (dai servizi internet e telefonici, al software, all'hardware, alla comunicazione);
- una presenza capillare e vicina all'utente per la definizione delle soluzioni, per la consulenza, per le forniture e l'installazione, per la formazione, per l'assistenza e la manutenzione;
- una rete di telecomunicazione con presenze di nodi di accesso diffusa che faciliti le connessioni agli utenti e ne ottimizzi i costi, ed offra una struttura già predisposta e direttamente gestita anche a livello locale per la interconnessione di sistemi applicativi;
- una presenza Internet in grado di garantire in breve tempo la progettazione, lo sviluppo e la gestione di servizi di comunicazione e di informazione utente e l'assegnazione di domini Internet per la visibilità diretta dell'utente sulla rete.

Nel perseguire detti obiettivi, Siportal ha istituito un Sistema di Gestione della Qualità documentato, al fine di dimostrare ai propri Clienti - e per ottenere la loro piena soddisfazione - che i servizi erogati sono sicuri e affidabili proponendosi di:

- coinvolgere i dipendenti accrescendone la professionalità attraverso la motivazione, la responsabilizzazione e il riconoscimento del merito, nonché tramite piani di formazione specifici.
- conseguire gli obiettivi di Qualità fornendo alla Clientela servizi conformi agli standard contrattuali.
- definire annualmente, a partire dalle esigenze del Cliente e da quelle del mercato, un Piano di miglioramento, specificandone gli obiettivi per Funzione. Ciascun Responsabile di Funzione deve, sulla base di quanto indicato dalla Direzione Aziendale, sviluppare i propri Obiettivi di Qualità.

Siportal considera la qualità un obiettivo fondamentale e al fine di monitorarla adotta per i servizi di Telefonia Vocale gli indicatori di qualità previsti dalla delibera 254/04/CSP e per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa gli indicatori di qualità previsti dalla delibera 131/06/CSP e con cadenza semestrale nonché per ciascun anno solare aggiorna il risultato degli indici in relazione a quanto monitorato nel semestre precedente o nell'anno solare precedente. Siportal in coerenza a quanto disposto dall'autorità per la garanzia delle telecomunicazioni pubblica sul proprio sito alla pagina www.siportal.it/cartaservizi i resoconti semestrali ed annuali sui risultati raggiunti per ogni indice di qualità. Si precisa che sono esclusi dal monitoraggio degli indici suddetti, i ritardi nelle attivazioni non dipendenti da Siportal, e i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di Siportal. Per l'anno 2014 Siportal ha individuato gli indicatori di qualità del servizio elencati di seguito e nell'allegato A in calce al presente documento:

3.1 Obiettivi per i Servizi di accesso ad Internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP)

Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet (tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio)

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet (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 attive rilevate nel medesimo periodo)

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad Internet (tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione)

Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza ai Clienti (intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto)

Addebiti Contestati per servizi di accesso ad Internet (rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo)

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)

Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione)

Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto)

Tasso di perdita dei pacchetti (Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati)

3.2 Obiettivi per i servizi di Telefonia Vocale (Delibera 254/04/CSP)

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 per l'uso da parte del richiedente il servizio.)

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.)

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.)

Tempo di risposta ai servizi tramite operatore (E' definito come l'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 (Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.)

Accuratezza della fatturazione (Percentuale di fatture relative al servizio di telefonia vocale riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.)

Tempo di fornitura della Carrier pre-selection (Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.)

Lo SLA (service level agreement) di ciascun servizio viene fissato convenzionalmente all'obiettivo di qualità corrispondente al percentile 99 per il tempo di fornitura del collegamento iniziale e al percentile 95 per i tempi di riparazione dei guasti.

4. I Servizi offerti da Siportal

Siportal si rivolge ai Privati e alle Aziende, dalle grandi alle piccole imprese, appartenenti sia ai settori tradizionali che a quelli più innovativi, proponendo servizi che vanno dall'accesso ad Internet ad alta velocità ai servizi di web hosting, fornisce un'ampia gamma di servizi a valore aggiunto, realizzazione e gestione del sito Internet aziendale, nonché registrazione e mantenimento di nomi a dominio.

4.1 I Servizi di Connettività Internet

Si rivolgono ad un'ampia fascia di Clientela: dall'utente privato con esigenze standard, all'impresa che necessita di una serie di servizi evoluti ed altamente innovativi. Il servizio di connettività Internet è disponibile in tecnologia wireless e wired (xDSL). I dettagli relativi alle caratteristiche specifiche dei singoli servizi sono riportati nei documenti descrittivi e nei listini presenti nelle sezioni "Documenti" evidenziate all'interno dei siti del network Siportal.

Per quanto riguarda gli abbonamenti in tecnologia DSL wired, Siportal fornisce diverse tipologie di servizi flat: asimmetrici con banda nominale in download compresa tra i 640 kbps e i 20 Mbps e simmetrici con banda nominale in download/upload compresa tra 2Mbps e 8Mbps. Gli abbonamenti in tecnologia wireless comprendono servizi flat con banda nominale in download compresa tra 8 Mbps e 30 Mbps e servizi simmetrici con banda nominale in download/upload compresa tra 2Mbps e 30Mbps. I dettagli relativi alle caratteristiche specifiche dei singoli servizi sono riportati nei documenti descrittivi e nei listini presenti nelle sezioni "Documenti" evidenziate all'interno dei siti del network Siportal.

4.2 Servizi di Fonia

Si rivolgono ad un'ampia fascia di Clientela: dall'utente domestico, al cliente aziendale con esigenze più complesse. I servizi di Fonia erogati da Siportal sono disponibili sia in tecnologia VoIP che in tecnologia tradizionale (Pstn, Isdn), e per questa seconda casistica subordinatamente ad una specifica verifica di copertura. I dettagli relativi alle caratteristiche specifiche dei singoli servizi sono riportati nei documenti descrittivi e nei listini presenti nelle sezioni "Documenti" evidenziate all'interno dei siti del network Siportal.

4.3 I Servizi di Web Hosting e Mantainer

Consentono di pubblicare siti Internet, registrando i nomi a dominio, e usufruendo della più avanzata tecnologia fornita dalla Server Farm di Siportal. Il sito Web del Cliente risiede su un sistema server multiprocessore che garantisce un'elevata affidabilità e prestazioni garantite. Tale soluzione permette al Cliente di evitare onerosi investimenti in Hardware e Software e di godere nel contempo sia di un'elevata flessibilità, sia di una qualità di servizio di eccellenza. L'offerta di Web Hosting si rivolge ai privati e soprattutto alle aziende che, indipendentemente dalla loro dimensione, necessitano di acquisire un'elevata visibilità nel mondo Internet per pubblicare informazioni, avvicinarsi ai propri Clienti, fornire servizi e promuovere un'immagine innovativa di se stesse.

4.4 I Servizi di E-mail

Consistono nella erogazione di un servizio di posta elettronica "chiavi in mano" in grado di supportare grandi volumi di caselle e messaggi trasmessi, garantendo agli utenti rilevanti capacità di accesso su disco. Siportal consente ai propri Clienti di utilizzare direttamente la posta elettronica per i propri utenti (generalmente privati e PMI), oppure la rivendita del servizio completo con eventuale realizzazione di servizi di tipo "Free Mail" ai propri utenti finali (ISP e portali). In questo modo Siportal effettua un vero e proprio servizio di outsourcing dei sistemi di messaggistica, mettendo a disposizione tutta l'infrastruttura hardware e software, la connettività internet, i sistemi di sicurezza e il personale a supporto, con possibilità di assistenza e supporto diretto al Cliente.

4.5 I Servizi Web

Siportal progetta e realizza servizi web dedicati sia all'utenza SoHo che alle aziende siano esse piccole medie o grandi, partendo dalle ipotesi grafiche fino ad arrivare alla gestione delle basi di dati necessarie per integrare al massimo le attività dei Clienti direttamente su Internet. Per i progetti con caratteristiche standard Siportal impiega il proprio listino che consente sia la realizzazione dei servizi più semplici, che la costruzione di progetti più elaborati che ne

utilizzano i componenti già definiti. All'aumentare della complessità del progetto vengono predisposti progetti specifici totalmente autonomi. Tutte le soluzioni vengono fornite chiavi in mano comprensive anche della formazione iniziale per l'utilizzo degli strumenti realizzati.

5. Procedure contrattuali

La formalizzazione del rapporto è assicurata attraverso i moduli d'ordine, le condizioni di contratto relative a tutti i servizi, il listino pubblico, le eventuali promozioni pubblicate sui siti Internet appartenenti al network Siportal, le schede tecniche prodotte presenti on line, eventuali offerte costruite ad hoc per servizi non standard, l'informativa ai sensi del D.Lgs 196/03 sulla tutela dei dati personali e l'informativa per la tutela dei consumatori nei contratti a distanza ai sensi del D.Lgs 206/05. I documenti indicati sono presenti nella sezione "Documenti" all'interno dei siti appartenenti al network di Siportal. In particolare, i moduli d'ordine contengono in modo succinto le informazioni fondamentali per Siportal in funzione dell'attivazione e della fornitura del servizio; le condizioni di contratto descrivono la disciplina negoziale della fornitura del servizio. L'attenta gestione del rapporto con i Clienti è garantita dal "Servizio Clienti" di Siportal, che rappresenta l'interlocutore del Cliente per qualsiasi aspetto riguardante la fornitura dei servizi (funzionalità dei servizi, interventi, fatturazione, pagamenti, reclami) mediante mezzi di comunicazione ispirati alla massima flessibilità e rapidità (comunicazioni via e-mail, via fax e telefoniche).

5.1 Sottoscrizione e invio dei contratti

I contratti per la fornitura dei servizi offerti da Siportal possono essere conclusi secondo le seguenti modalità: invio tramite fax, mail, brevi manu o via posta di un modulo contrattuale opportunamente compilato sottoscritto dal cliente munito degli eventuali allegati previsti (a titolo d'esempio: copia di un documento di riconoscimento, etc.)

5.2 Modifica delle condizioni contrattuali

Siportal si riserva il diritto di modificare unilateralmente per giustificato motivo le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche. Ai fini del Contratto si intende per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati dai Fornitori per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali. In tal caso, salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi non impongano o comportino una data di applicazione anticipata, le modifiche saranno applicate a partire dal 31° giorno successivo a quello in cui Siportal le avrà preannunciate al Cliente in forma scritta o per posta elettronica, ovvero attraverso comunicazione scritta separata o via telefax, e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo, mail o numero di telefax reso noto dal Cliente.

In caso di dissenso, il Cliente potrà recedere con le modalità e nei termini stabiliti contrattualmente.

5.3 Contratti a distanza

In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi avviene nel rispetto delle disposizioni del D.Lgs. n. 206/2005.

5.4 Contenuto del contratto

Siportal adotta uno schema contrattuale nel quale sono precisati:

- il servizio da fornire, adeguatamente descritto;
- le condizioni, tecniche ed economiche ed i termini di disponibilità al pubblico con riferimento alle modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione;
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- i tipi di servizio di manutenzione offerti;
- gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente;
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami;
- una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie.

6. Durata e disdetta del servizio

I contratti di Siportal, in conformità alla normativa vigente (D.L. 31.1.2007, N.7 convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40) relativamente alla componente del servizio di accesso ad Internet e ai servizi di Fonia, hanno durata di 12 mesi a far data dalla notifica di attivazione del servizio e si rinnovano tacitamente di anno in

anno. Il recesso anticipato è possibile in qualunque momento a seguito di richiesta inoltrata in forma scritta con raccomandata A.R. da inviarsi a Siportal via Toledo, 5 - 96016 Lentini (SR) con un preavviso di 30 giorni. Si possono avere informazioni su come effettuare la disdetta chiamando il numero 848.150024.

7. Pagamento del servizio

I Clienti possono utilizzare quale forma di pagamento il bonifico bancario, l'addebito diretto in conto corrente bancario (RID), l'addebito su Carta di Credito, il bollettino postale. La presenza contemporanea di tali modalità di pagamento dipende dal servizio contrattualizzato dal Cliente. Il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto. Siportal si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti.

8. Fatturazione

Per i servizi a canone Siportal adotta la fatturazione anticipata bimestrale con scadenza fine mese, salvo diversa scelta del cliente ove applicabile.

Siportal si impegna a notificare via mail la disponibilità delle fatture relative ai servizi erogati che potranno essere scaricate attraverso l'area riservata ai Clienti all'indirizzo clienti.siportal.it accessibile tramite nome utente e password. Il Cliente può ottenere l'invio cartaceo della fattura facendone richiesta via mail all'indirizzo amministrazione@siportal.it oppure tramite uno degli altri punti di contatto.

Qualora venga previsto il pagamento anticipato in unica soluzione la fattura viene emessa in conformità alle tempistiche previste dalla normativa vigente.

Nei servizi a fatturazione bimestrale la comunicazione di cui sopra relativa all'emissione della fattura viene effettuata almeno 15 giorni prima della scadenza dei termini di pagamento.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, dei servizi Siportal, presentata dall'utente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso si accerti la responsabilità di Siportal, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati secondo le modalità previste nel punto 10 (Rimborsi e indennizzi). Se si dimostra che non vi è stata frode o che la responsabilità della stessa non sia imputabile a Siportal, i pagamenti temporaneamente sospesi sono addebitati all'utente.

9. Reclami e segnalazioni

I Clienti possono presentare segnalazioni relativamente al malfunzionamento o inefficienze del servizio offerto, all'inosservanza delle clausole contrattuali o delle disposizioni delle presente Carta dei servizi attraverso l'apertura di un ticket all'interno dell'area riservata ai Clienti all'indirizzo clienti.siportal.it accessibile tramite nome utente e password o tramite raccomandata A.R. all'indirizzo Siportal via Toledo, 5 – 96016 Lentini(SR). Siportal fornirà, nel più breve tempo possibile, un riscontro al Cliente e si impegna comunque a dare una risposta via mail o scritta entro massimo 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, evidenziando l'esito degli accertamenti e di eventuali azioni correttive. Qualora la verifica e la risoluzione dei reclami pervenuti presenti particolare complessità, Siportal entro il termine predetto, informerà comunque il Cliente comunicando i tempi necessari per la risposta.

10. Rimborsi e indennizzi

Siportal stabilisce procedure snelle ed efficaci per la gestione dei reclami dei Clienti sul pagamento di fatture e sugli indennizzi relativi ad eventuali malfunzionamenti dei servizi. I reclami relativi alla fatturazione dovranno essere comunicati a Siportal mediante apertura di un ticket all'interno dell'area riservata ai Clienti all'indirizzo clienti.siportal.it accessibile tramite nome utente e password o tramite raccomandata A.R. all'indirizzo Siportal via Toledo, 5 – 96016 Lentini(SR). I reclami relativi alla fatturazione dovranno pervenire a Siportal entro trenta giorni dalla data di emissione della fattura.

Siportal provvederà a verificare entro trenta giorni dal ricevimento della contestazione del Cliente, il fondamento della stessa. In caso d'esito positivo delle verifiche, in aggiunta all'intervento volto a ripristinare la funzionalità del servizio, Siportal provvederà alla restituzione degli importi già corrisposti dal Cliente mediante accredito sulla fattura immediatamente successiva o, su specifica richiesta del Cliente, direttamente a quest'ultimo comunque entro 60 giorni dalla data di risoluzione dello stesso.

Siportal non pretende dai Clienti alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvede, a propria cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni.

Siportal si impegna a corrispondere ai Clienti, a titolo di indennizzo in caso di mancato rispetto degli SLA, a seguito di richiesta del cliente da inoltrarsi mediante l'invio di una raccomandata A.R. all'indirizzo Siportal, via Toledo, 5 - 96016 Lentini (SR), un importo determinato in misura del 5% del canone mensile del servizio per ogni 8 ore lavorative di eccedenza rispetto ai termini stabiliti dallo SLA di servizio contrattualizzato. Nell'ipotesi in cui Siportal dovesse riconoscere al Cliente un indennizzo, lo stesso non sarà mai superiore al 50% delle somme fatturate nell'anno.

Siportal provvede all'accredito degli importi dovuti entro la prima fatturazione utile o, in caso di servizi prepagati, informando gli utenti della possibilità di richiedere tale accredito. A richiesta dell'abbonato, rimborsi e indennizzi, anziché detratti dalla fattura, sono liquidati con altro mezzo di pagamento di facile riscossione.

11. Procedura di Conciliazione

Per le controversie tra Siportal e il Cliente valgono i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella delibera 173/07/Cons. In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità come individuate all'art. 2 comma 1 di tale delibera, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. 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.

12. Assistenza e punti di contatto

Siportal fornisce ai suoi Clienti un servizio di assistenza, accessibile telefonicamente, per posta e per via telematica, adeguato alle esigenze degli utenti e punto di accesso per segnalare disservizi e ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi, alla fatturazione ed alle procedure di reclamo, alle violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente carta.

I punti di contatto sono:

- via posta presso Siportal Via Toledo, 5 -96016 Lentini (SR);
- telefonicamente ai numeri 848.150.024 e 800.166.800 da lunedì al sabato, dalle 08:30 alle 21:00 per l'assistenza commerciale e amministrativa;
- telefonicamente al numero 800.030.199 (da rete fissa) o al numero 199.44.56.16 (da rete mobile) da lunedì a venerdì, dalle 08.30 alle 21.00 per l'assistenza tecnica;
- via fax ai seguenti numeri : 095/7836540, 0957836830;
- per posta elettronica ai seguenti indirizzi: servizioclienti@siportal.it;
- per via telematica, attraverso l'apposito strumento predisposto nella pagina contatti dei siti del network siportal (informazioni generiche e assistenza tecnica).

13. Pubblicazione e validità della carta

La carta dei servizi è pubblicata nella sezione "Documenti" dei siti del network Siportal e all'indirizzo www.siportal.it/cartaservizi 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 a regime.

Allegato A

Obiettivi di qualità dei servizi

Le sottostanti tabelle riportano gli obiettivi di qualità che per l'anno 2017 Siportal si è prefissata riguardo ai propri servizi.

Servizi di accesso ad internet da postazione fissa		
Indicatore	Misura	Obiettivo 2017
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche telecom già attive	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	60 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	80 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	80,0 %
	Tempo medio di fornitura	25 giorni
	Migrazione dei servizi di accesso a internet a banda larga già attivi con un altro operatore	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	35 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	40 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	90,0 %
	Tempo medio di fornitura	15 giorni
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee non attive (naked)	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	75 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	95 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	80,0 %
	Tempo medio di fornitura	25 giorni
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga Wireless	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	30 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	45 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,00%
	Tempo medio di fornitura	10 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi internet a banda larga wholesale	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti, relative a malfunzionamenti effettivi, durante il periodo di riferimento e il numero medio di linee di accesso attive.	15,0%
Tasso di malfunzionamento dei servizi internet a banda larga wireless (FWA)	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti, relative a malfunzionamenti effettivi, durante il periodo di riferimento e il numero medio di linee di accesso attive.	15,0%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	Servizio realizzato con strutture proprie (wireless):	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	120 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	150 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90,0%
	Tempo medio di riparazione	100 ore
	Servizio offerto utilizzando servizi wholesale:	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	130 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	150 ore
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	80,0%	
Tempo medio di riparazione	100 ore	
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti	Tempo medio di risposta dell'operatore dopo la scelta da parte dell'utente	15 secondi
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	1 %
Velocità di trasmissione dati	Percentile 95° della velocità di trasmissione in download (banda massima in download)	
	Offerte con profilo nominale in download di 640 Kb/s	610 Kb/s
	Offerte con profilo nominale in download di 1,2 Mb/s	1,1 Mb/s
	Offerte con profilo nominale in download di 2 Mb/s	1,9 Mb/s

	Offerte con profilo nominale in download di 4 Mb/s	3,7 Mb/s
	Offerte con profilo nominale in download di 7 Mb/s	6,2 Mb/s
	Offerte con profilo nominale in download di 20 Mb/s	18 Mb/s
	Offerte wireless con profilo nominale in download di 10 Mb/s	8 Mb/s
	Offerte wireless con profilo nominale in download di 20 Mb/s	14 Mb/s
	Offerte wireless con profilo nominale in download di 30 Mb/s	25 Mb/s
	Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload (banda massima in upload)	
	Offerte con profilo nominale in upload di 256 Kb/s	250 Kb/s
	Offerte con profilo nominale in upload di 384 Kb/s	300 Kb/s
	Offerte con profilo nominale in upload di 512 Kb/s	500 Kb/s
	Offerte con profilo nominale in upload di 1 Mb/s	850 Kb/s
	Offerte wireless con profilo nominale in upload di 1 Mb/s	950 Kb/s
	Offerte wireless con profilo nominale in upload di 2 Mb/s	1,3 Mb/s
	Offerte wireless con profilo nominale in upload di 3 Mb/s	2,8 Mb/s
	Percentile 5° della velocità di trasmissione in download (banda minima in download)	
	Offerte con profilo nominale in download di 640 Kb/s	450 Kb/s
	Offerte con profilo nominale in download di 1,2 Mb/s	800 Kb/s
	Offerte con profilo nominale in download di 2 Mb/s	1 Mb/s
	Offerte con profilo nominale in download di 4 Mb/s	1,3 Mb/s
	Offerte con profilo nominale in download di 7 Mb/s	5 Mb/s
	Offerte con profilo nominale in download di 20 Mb/s	7,2 Mb/s
	Offerte wireless con profilo nominale in download di 10 Mb/s	5 Mb/s
	Offerte wireless con profilo nominale in download di 20 Mb/s	10 Mb/s
	Offerte wireless con profilo nominale in download di 30 Mb/s	15 Mb/s
	Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload (banda minima in upload)	
	Offerte con profilo nominale in upload di 256 Kb/s	100 Kb/s
	Offerte con profilo nominale in upload di 384 Kb/s	200 Kb/s
	Offerte con profilo nominale in upload di 512 Kb/s	250 Kb/s
	Offerte con profilo nominale in upload di 1 Mb/s	400 Kb/s
	Offerte wireless con profilo nominale in upload di 1 Mb/s	350 Kb/s
	Offerte wireless con profilo nominale in upload di 2 Mb/s	850 kb/s
	Offerte wireless con profilo nominale in upload di 3 Mb/s	2 Mb/s
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	Rapporto tra le trasmissioni di dati non andate a buon fine e il numero totale dei tentativi effettuati nel periodo di tempo considerato	
	Tasso di insuccesso in download	0,1%
	Tasso di insuccesso in upload	0,1%
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Ritardo massimo	
	Offerte con profilo nominale in download di 640 Kb/s	90 millisecondi
	Offerte con profilo nominale in download di 1,2 Mb/s	90 millisecondi
	Offerte con profilo nominale in download di 2 Mb/s	85 millisecondi
	Offerte con profilo nominale in download di 4 Mb/s	80 millisecondi
	Offerte con profilo nominale in download di 7 Mb/s	33 millisecondi
	Offerte con profilo nominale in download di 20 Mb/s	60 millisecondi
	Offerte wireless con profilo nominale in download di 10 Mb/s	50 millisecondi
	Offerte wireless con profilo nominale in download di 20 Mb/s	50 millisecondi
	Offerte wireless con profilo nominale in download di 30 Mb/s	50 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	
	Offerte con profilo nominale in download di 640 Kb/s	0,7%
	Offerte con profilo nominale in download di 1,2 Mb/s	0,7%
	Offerte con profilo nominale in download di 2 Mb/s	0,5%
	Offerte con profilo nominale in download di 4 Mb/s	0,5%
	Offerte con profilo nominale in download di 7 Mb/s	0,1%
	Offerte con profilo nominale in download di 20 Mb/s	0,1%
	Offerte wireless con profilo nominale in download di 10 Mb/s	0,3%
	Offerte wireless con profilo nominale in download di 20 Mb/s	0,3%
	Offerte wireless con profilo nominale in download di 30 Mb/s	0,3%

Servizi di Telefonia Vocale			
Indicatore	Servizi a cui si applica	Misure di qualità del servizio	Obiettivi 2017
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	servizi diretti con proprie strutture (VOIP)	Percentile 95% del tempo di fornitura	25 giorni
		Percentile 99% del tempo di fornitura	45 giorni
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	98%
	servizi diretti con strutture di altri operatori (VOIP+WLR)	Percentile 95% del tempo di fornitura	40 giorni
		Percentile 99% del tempo di fornitura	45 giorni
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%
	servizi indiretti in modalità CPS	Percentile 95% del tempo di fornitura	11 giorni
		Percentile 99% del tempo di fornitura	25 giorni
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	servizi diretti con proprie strutture (VOIP)	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso VOIP	5%
	servizi diretti con strutture di altri operatori (VOIP+WLR)	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso WLR	8%
	servizi indiretti in modalità CPS	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso CPS	10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi diretti con proprie strutture (VOIP)	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	75 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	150 ore
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	80%
	servizi diretti con strutture di altri operatori (VOP+WLR)	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	170 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	300 ore
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	80%
	servizi indiretti in modalità CPS	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	180 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	300 ore
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	70%
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	servizi diretti e indiretti	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	n/a
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	n/a
Fatture contestate	servizi diretti e indiretti	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,9%
Accuratezza della fatturazione	servizi diretti e indiretti	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	0,3%