

Carta dei servizi Omninetwork

Omninetwork si uniforma ai principi sanciti nella direttiva sulla qualità le carte dei servizi di telecomunicazioni stabiliti dalla delibera della AGCOM n° 179/03/CSP.

La Carta dei Servizi è disponibile sul sito <http://www.omninetwork.it>, richiamato nelle condizioni generali di contratto e nella documentazione di fatturazione.

Il *Servizio Clienti Omninetwork*, raggiungibile ai numeri indicati nel sito web di cui in precedenza, è disponibile a fornire informazioni sulla carta dei servizi.

I Principi

- Uguaglianza ed imparzialità

Omninetwork fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti a prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Omninetwork garantisce uguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Omninetwork 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 Omninetwork si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

In funzione di tale obbligo Omninetwork interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici di settore.

Continuità

Omninetwork si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.

Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, Omninetwork adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio.

Omninetwork acquisisce 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.

Cortesia

Omninetwork impronta i suoi rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia e agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti Omninetwork sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

Efficacia ed efficienza

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

Diritto di scelta

Omninetwork rispetta il diritto di scelta della Clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti.

Omninetwork si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

Parametri di qualità

Omninetwork svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni rese ai propri clienti. Le analisi degli standard di qualità vengono svolte nel rispetto delle norme tecniche internazionali di riferimento.

I principali parametri di qualità monitorati da Omninetwork sono:

- tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- percentuale di chiamate a vuoto.

Attivazione dei servizi

Omninetwork, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva i servizi di norma entro:

- il 15° giorno lavorativo successivo al perfezionamento della richiesta di attivazione delle Carrier Selection;
- il 30° giorno lavorativo successivo al perfezionamento della richiesta di attivazione della Carrier Pre Selection;
- dagli 8 ai 30 giorni lavorativi successivi al perfezionamento della richiesta di attivazione di linee ADSL a seconda del tipo di linea telefonica e dei tempi tecnici del *carrier*;
- dai 5 ai 14 giorni lavorativi successivi al perfezionamento della richiesta di attivazione di domini in hosting;

Qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, Omninetwork indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione.

Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile a Omninetwork, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto relativo.

Irregolare funzionamento del servizio

Omninetwork si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il primo giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività.

L'obbligo di intervento per linee telefoniche riguarda il collegamento telefonico fino al punto d'accesso del cliente direttamente collegato alla rete telefonica di Omninetwork. Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, Omninetwork provvede ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento;

L'obbligo di intervento per linee ADSL riguarda i guasti dovuti a Omninetwork e/o al carrier, nonché gli apparati necessari al collegamento se forniti da Omninetwork stessa;

Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria la interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione vengono informati almeno 24 ore di anticipo, mediante eMail e con comunicazioni sul sito <http://www.omninetwork.it>;

Nel caso in cui Omninetwork non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto relativo.

Reclami riguardanti gli importi addebitati sul Conto Omninetwork

I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Omninetwork per iscritto, con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione.

Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente. L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

Omninetwork sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo l'applicazione dell'indennità di mora. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato da Omninetwork, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità dimora a decorrere dalla data di scadenza indicata sul Conto Omninetwork.

Pertanto, qualora il reclamo non sia stato accettato e il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata va pagata entro la data comunicata da Omninetwork tramite la lettera di definizione del reclamo. Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato sul successivo Conto Omninetwork.

Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Omninetwork informerà il Cliente dei tempi necessari per la risposta. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, Omninetwork provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, operando in compensazione nel successivo Conto Omninetwork, salvo non si renda necessaria la liquidazione mediante assegno.

Nel caso in cui Omninetwork non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto relativo.

Fatturazione del servizio ed invio della Bolletta telefonica

La bolletta telefonica costituisce fattura e Omnipnetwork la invierà al Cliente con almeno 15 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.

Pagamento della Bolletta telefonica di Omnipnetwork

Omnipnetwork si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti e aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia.

Omnipnetwork accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su Conti Correnti Bancari (RID) e Postali, addebiti su carte di credito, bollettini postali. Omnipnetwork si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitare alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti.

Omnipnetwork comunicherà alla Clientela le modalità protempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto.

Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili a Omnipnetwork.

Fatto salvo quanto previsto al precedente paragrafo 1, il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto.

Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti

Omnipnetwork calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. Omnipnetwork provvede, a richiesta scritta del Cliente e nel rispetto del Decreto Legislativo del 13 Maggio 1998, n. 171 e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base, di tutte le comunicazioni telefoniche.

Tale documentazione dovrà contenere i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, località, durata, costo della conversazione e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti.

Eventuali modalità di documentazione diverse da quella di base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

Informazioni alla Clientela

Omninetwork comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative:

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari;
- alle modifiche della condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione e telematiche;
- alla facoltà di inserire gratuitamente i propri dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati, in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali, al fine della formazione degli elenchi telefonici generali e per la fornitura dei relativi servizi di informazione all'utenza in adempimento alle Delibere della Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni n° 36/02/CONS e ng° 180/02/CONS.

Uso razionale ed educazione al consumo

Omninetwork promuove iniziative per l'uso razionale ed efficiente delle telecomunicazioni.

Inoltre Omninetwork promuove campagne di informazione e comunicazione volte ad illustrare le caratteristiche merceologiche e qualitative dei servizi offerti e finalizzate ad una corretta educazione al consumo.

Rapporto tra Omninetwork e i Clienti

Omninetwork ha cura di limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai Clienti e fornisce gli opportuni chiarimenti su di essi.

Adotta formulari uniformi e provvede alla adozione di procedure semplificate ed informatizzate delle forme di pagamento delle prestazioni.

Omninetwork assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità.

Omninetwork predispose le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei Clienti.

Omninetwork fornisce un servizio telefonico di assistenza al quale il Cliente può segnalare disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti da Omninetwork ed agli addebiti relativi all'ultimo Conto Omninetwork; nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio.

Tutela della riservatezza

Omninetwork si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi Decreto Legislativo n. 196/03. (c.d. codice sulla privacy) e successive modificazione ed integrazioni, comprese le norme relative alla sicurezza nella gestione e conservazione dei dati stessi.

Omninetwork calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. Omninetwork provvede, a richiesta scritta del Cliente e nel rispetto del Decreto Legislativo del 13 Maggio 1998, n. 171 e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n° 196, a

fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base, di tutte le comunicazioni telefoniche.

Il cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato da parte di Omnicom, sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più¹ comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse e/o 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.

Procedure di reclamo

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta o delle condizioni generali di contratto.

Tali reclami potranno essere portati a conoscenza di Omnicom per telefono, a mezzo fax, per via telematica, e per iscritto. Omnicom, fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e si impegna a dare una risposta al Cliente entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Omnicom informerà il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta.

Si informa che le eventuali controversie che dovessero insorgere con Omnicom, possono essere risolte applicando la procedura prevista dalla della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n° 182/02/CONS.

Indennizzi

Nei casi di mancato rispetto dei termini, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio ed ai volumi di traffico sviluppati, fino ad un massimo di **€ 5,16** per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a **€ 50,00**.

Resta salvo il diritto del Cliente al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito. Omnicom detrarrà gli indennizzi dovuti al Cliente dal primo Conto Omnicom utile, operando in compensazione ovvero, ove si renda necessario, provvederà, nei tempi tecnici, alla liquidazione a mezzo assegno.