

# Carta dei Servizi di ACN Italia Communications

## 1. Introduzione

La Carta dei Servizi di ACN Italia Communications S.r.l. - redatta in conformità alle Delibere n. 179/03/CSP e n. 254/04/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") e al Decreto Presidenziale del 27 gennaio 1994 - ha lo scopo di illustrare al Cliente i servizi forniti da ACN Italia Communications S.r.l. (in seguito Azienda e/o ACN) nonché di informarlo delle modalità di gestione del suo contratto con ACN. Per informazioni dettagliate sui nostri servizi e sui nostri obblighi verso il Cliente, nonché sui diritti del Cliente, invitiamo a consultare le Condizioni Generali, disponibili su [http://myacn.eu/IT\\_IT/](http://myacn.eu/IT_IT/). Il presente documento contiene:

- Informazioni sull'Azienda
- Principi fondamentali
- I nostri Servizi, ivi compresi gli standard qualitativi garantiti
- Il nostro Codice di condotta.

## 2. Informazioni sull'Azienda

ACN Italia Communications S.r.l. (ACN) è una società a responsabilità limitata con sede legale in Via Monte Napoleone 21, 20121 Milano, Italia. Ulteriori informazioni su ACN sono reperibili nel sito Internet [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu)

L'Assistenza clienti di ACN: indirizzo e numeri utili  
Qualora gli utenti abbiano una richiesta o un reclamo inerente a qualunque aspetto dei nostri Servizi forniti, potranno contattare il servizio di Assistenza Clienti di ACN telefonicamente, via fax o per posta rispettivamente ai seguenti recapiti:

- Telefono: 800 90 66 11 (lun-ven 8:30-19:00, numero verde)
- Fax: +39 02 3601 0914
- Recapito posta: PO Box 90364, 1006 BJ Amsterdam, Paesi Bassi

## 3. Principi fondamentali

Nella fornitura dei propri Servizi, ACN applica i seguenti principi:

- a) rispetto dei principi dell'uguaglianza e della non discriminazione, indipendentemente dal sesso, razza, età, lingua, religione o convinzioni politiche.
- b) in modo che gli stessi soddisfino le esigenze dei clienti in modo efficace ed effettivo;
- c) termini contrattuali che si fondano sui principi della chiarezza e della semplicità, e condizioni generali di contratto per la fornitura dei servizi eque e realistiche;
- d) continuità. ACN si prefigge l'obiettivo di fornire i propri servizi con regolarità e continuità, senza interruzioni non necessarie. Nel caso di manutenzione ordinaria e straordinaria, ACN adotterà tutte le misure necessarie per limitare il disagio arrecato ai clienti;
- e) partecipazione. Il Cliente ha diritto di richiedere informazioni in merito ai propri dati elaborati da parte di ACN (in conformità con l'articolo 7 del Decreto legislativo n. 196/2003), di presentare proposte, suggerimenti e reclami al fine di migliorare i servizi forniti;
- f) cortesia e assistenza. I nostri operatori dell'Assistenza Clienti sono a disposizione per soddisfare le richieste del Cliente.

## 4. I nostri Servizi

ACN offre i servizi seguenti:

**Preselezione automatica operatore (CPS)** La preselezione automatica dell'operatore consente al Cliente di instradare automaticamente tutte o determinate chiamate sulla rete ACN, senza dover digitare un prefisso speciale. La linea telefonica del Cliente continuerà ad essere fornita e mantenuta dal fornitore attuale di servizi del cliente, a meno che il Cliente abbia acquistato l'Utenza integrale da ACN. Tutte le funzioni di chiamata di cui il Cliente usufruisce dal fornitore di servizi attuale potrebbero non essere disponibili con ACN. Nel caso in cui il cliente acquisti il servizio di CPS, le chiamate verso numeri a tariffa speciale ("numeri brevi"), numeri non geografici (prefissi che iniziano con 8 o 9), numeri di ricerca informazioni che iniziano con 18 e le chiamate ai numeri di emergenza saranno comunque instradate e fatturate da Telecom Italia o da altro operatore. ACN non può erogare il servizio al Cliente salvo che il Cliente sia il titolare di un abbonamento attivo con Telecom Italia S.p.a., o con un altro operatore di telefonia fissa per tutte le linee sopra menzionate. La disdetta o la modifica del contratto con Telecom Italia o con altro operatore determinerà la disdetta del presente contratto. L'attivazione della modalità CPS sostituirà qualunque servizio di preselezione automatica dell'operatore già esistente.

**Utenza integrale della linea** Nel caso in cui il Cliente abbia acquistato l'Utenza integrale della linea da ACN, l'azienda fornirà e manterrà la linea telefonica, permettendo così al Cliente di effettuare e ricevere chiamate. Tutte le funzioni di chiamata di cui il Cliente usufruisce dal fornitore di servizi attuale potrebbero non essere disponibili con ACN. Il Cliente può continuare ad acquistare altri servizi di telecomunicazione da altri provider. Qualora il Cliente acquisti l'Utenza integrale della linea, le chiamate verso i numeri di emergenza saranno gestite da Telecom Italia.

**Telefonia Digitale (DPS)** Il DPS è un servizio di telecomunicazione che consente al cliente di effettuare e ricevere chiamate voce e video mediante utilizzo del videotelefono ACN, oppure chiamate solo voce mediante utilizzo dell'Adattatore telefonico ACN. Il DPS necessita di una connessione Internet a banda larga. Se ACN non offre il servizio di banda larga nell'area del cliente, egli dovrà rivolgersi ad un altro operatore per ottenere detto servizio.

### Tempistiche per la connessione

ACN si impegna a fornire i Servizi e l'Apparecchiatura ACN entro trenta (30) giorni *dal giorno successivo* all'invio dell'ordine, debitamente compilato in tutte le sue parti da parte del Cliente. Tuttavia, in alcuni casi potrebbe non essere possibile attenersi a questa scadenza, a causa di scarsità della merce o dei servizi richiesti. In tal caso, il Cliente sarà informato entro la medesima scadenza, le spese sostenute per la fornitura gli saranno rimborsate e continuerà ad usufruire del servizio erogato dall'operatore telefonico attuale, fino a quando i servizi ACN richiesti dal Cliente si renderanno disponibili.

### Clienti cui il servizio non può essere erogato

In determinate circostanze, ACN non può fornire il servizio di CPS. La preselezione e l'Utenza integrale della linea sono possibili unicamente per gli utenti

## Carta dei Servizi di ACN Italia Communications

che hanno una linea telefonica di Telecom Italia. (E' possibile attivare la preselezione anche se già si fruisce di un servizio CPS di un altro operatore, sempre che si riceva fattura da Telecom Italia per l'abbonamento telefonico). Anche gli ordini di Utenza integrale possono essere rifiutati a causa di una ripartizione della linea locale, vale a dire laddove più provider ricevono accesso alla linea telefonica di un utente ed all'apparecchiatura di scambio, da parte dell'autorità per le telecomunicazioni. Se l'utente non è direttamente collegato alla rete Telecom Italia (ad es.: se usufruisce di servizi telefonici via cavo, o mediante accesso diretto [spesso di fibra ottica] da un operatore alternativo) non potrà essere collegato al servizio. Il servizio di CPS non può essere attivato su linee mobili. Qualora non sia possibile fornire l'Utenza integrale ACN a causa di ragioni che esulano dal controllo di ACN, l'azienda attiverà comunque, ove possibile, la preselezione automatica dell'operatore.

### Chiamate incluse nel servizio CPS

Non tutti i tipi di chiamate possono essere effettuate mediante il servizio di CPS. Alcune chiamate saranno sempre gestite da Telecom Italia, sebbene sulla linea dell'utente sia stata attivata la modalità di preselezione.

Chiamate effettuabili mediante il servizio di CPS:

- chiamate locali;
- chiamate nazionali;
- traffico internet verso numeri locali e nazionali;
- chiamate verso rete mobile;
- chiamate internazionali.

### Chiamate incluse nel servizio di Utenza integrale della linea

Questo servizio è erogato secondo la modalità di "Preselezione globale estesa", che comprende le chiamate seguenti, soggette a preselezione automatica dell'operatore: traffico telefonico locale, regionale, interregionale (nazionale), internazionale, chiamate da rete fissa a rete mobile, chiamate verso i numeri di rete intelligente (ivi compresi i numeri personali, ma escluse le chiamate a carico del destinatario) e traffico verso i servizi di cercapersone. Tutte le altre chiamate, ivi comprese le chiamate di emergenza, saranno gestite da Telecom Italia S.p.a.

L'accesso ai servizi a tariffa speciale sarà bloccato per impostazione predefinita. Qualora il Cliente desideri accesso a detti servizi da parte di ACN, egli è pregato di contattare l'Assistenza Clienti ACN telefonicamente o per lettera.

### Costi

ACN utilizza le medesime definizioni per chiamate locali e nazionali adottate da Telecom Italia. Quando si effettuano chiamate verso reti mobili, la tariffa sarà applicata sulla base dell'operatore di appartenenza del numero chiamato. Qualora il numero chiamato sia stato portato su un altro operatore mobile, la rete originaria del numero chiamato determina la tariffa. Indicazioni dettagliate sui costi delle chiamate sono reperibili nel Prospetto dei Prezzi e delle Tariffe, e sul nostro sito Internet. Tale Prospetto dei prezzi e delle tariffe è anche fornito dall'Incaricato di vendita ACN. Il cliente può inoltre richiedere informazioni dettagliate per esteso sui prezzi praticati.

### Servizi aggiuntivi

#### **Preselezione automatica operatore (CPS)**

Alcuni servizi seguiranno a funzionare senza subire modifiche e ad essere forniti da Telecom Italia; altri cesseranno di essere attivi non appena il cliente è collegato alla rete ACN.

#### **Servizi rimanenti in funzione senza modifiche:**

tutti i servizi inerenti chiamate in arrivo, quali segreteria telefonica, ricezione SMS o visualizzazione di numero chiamante non subiranno modifiche e continueranno ad essere forniti da Telecom Italia. Il servizio di richiamata su occupato, chiamata in attesa, teleconferenza a tre vie, POS (apparecchi PIN), inoltre di chiamata non subiranno variazioni a seguito dell'attivazione del servizio CPS.

I servizi a tariffa scontata (es.: chiamate frequenti, amici e famiglia etc.) saranno ancora attivi qualora si utilizzi il codice 1033 di Telecom Italia, che provvederà ad addebitare le chiamate.

#### **I seguenti servizi non saranno più disponibili qualora il cliente utilizzi il servizio CPS:**

- il blocco chiamate non funzionerà per le chiamate gestite dalla rete ACN (es.: se il cliente utilizza il servizio di blocco delle chiamate internazionali fornito da Telecom Italia, tale blocco non sarà più operativo quando le chiamate internazionali sono gestite da ACN);
- contatore di costo ad impulsi: avviso di addebito / contatore ad impulsi, un servizio mediante il quale l'operatore indica al cliente il costo delle chiamate. Questo servizio è utilizzato dagli hotel per poter imputare i costi delle chiamate telefoniche ai propri clienti. Se ne avvalgono anche i telefoni pubblici. Il contatore di costo ad impulsi non è disponibile su linee collegate in modalità CPS.

#### **Utenza integrale della linea:**

nel caso in cui il Cliente acquisti l'Utenza integrale ACN, i servizi supplementari o a pacchetto di cui egli usufruisce dal fornitore di utenza integrale precedente non saranno trasferiti ad ACN. Il Cliente cesserà di ricevere detti servizi alla scadenza del contratto con il fornitore precedente. Qualora il Cliente desideri ricevere Servizi Supplementari, egli dovrà ordinarli da ACN (laddove disponibili). Tutti i servizi che il Cliente riceve dall'operatore precedente potrebbero non essere disponibili con ACN.

#### **Malfunzionamenti / interruzione del servizio**

ACN si impegna a monitorare il Servizio al fine di prevenire il verificarsi di malfunzionamenti o degrado della qualità, e provvederà a correggere dette evenienze con la massima solerzia. Tuttavia, ACN non è responsabile per difetti o per la mancata erogazione del Servizio per ragioni che esulano dal controllo di ACN, ivi comprese a titolo esemplificativo, il mancato collegamento, problemi di alimentazione elettrica, interruzioni del servizio telefonico, sovraccarico della rete, passaggio o inadempimento da parte di terzi (ivi compresi gli operatori di telecomunicazioni con cui ACN ha intrapreso accordi per l'acquisto di traffico telefonico), azioni governative, mancata fornitura di una linea di accesso di terzi oppure qualunque caso di forza maggiore.

Qualunque irregolarità o malfunzionamento del Servizio deve essere riferito all'Assistenza Clienti ACN, all'indirizzo e ai dati di contatto seguenti: ACN Europe B.V., P.O.Box 90364, 1006 BJ, Amsterdam, Paesi Bassi; Tel. 800906611; FAX +39 02 36010914

# Carta dei Servizi di ACN Italia Communications

## Standard di qualità

ACN misura e si impegna a migliorare costantemente la qualità dei servizi forniti. Misuriamo e pubblichiamo i parametri seguenti, a disposizione del Cliente nell'Annesso A alla presente Carta dei servizi:

- tasso di malfunzionamento; tasso di malfunzionamento]
- tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti; tempo di riparazione dei malfunzionamenti]
- fatture contestate; fatture contestate]
- accuratezza della fatturazione; accuratezza delle fatturazione]
- tempo di fornitura del servizio;

## Indennità

In caso di deficienza della resa stabilita dalla presente Carta dei servizi, a causa di azioni od omissioni da parte di ACN, a fronte di una richiesta scritta, ACN rimborserà al Cliente il 5% dell'importo da egli versato per il mese precedente il mese in cui la deficienza si è verificata. Tuttavia, la responsabilità di ACN sarà limitata ad un importo massimo pari a Euro 100, entro i limiti stabiliti nell'Articolo 1229 del Codice Civile italiano.

Nell'eventualità che le interruzioni siano dovute a cause di forza maggiore, ACN rimborserà il Cliente secondo quanto segue:

Se il Cliente ha acquistato l'Utenza integrale: mediante il rimborso del canone mensile di Utenza integrale e di qualunque altro articolo non relativo al traffico telefonico, calcolato su base proporzionale durante il periodo dell'interruzione del servizio. Inoltre, ACN rimborserà il Cliente con un importo pari al canone mensile di Utenza integrale proporzionale al periodo di interruzione del Servizio, quando, per cause che esulano dal controllo di ACN, il Cliente ha subito un'interruzione del Servizio per un periodo superiore a 72 ore, calcolate dal momento in cui il Cliente ha contattato l'Assistenza Clienti ACN per notificare il guasto, e fino al momento in cui il Servizio viene ripristinato. Questo rimborso sarà versato da ACN sul conto indicato dal Cliente, oppure sarà commutato in un credito nella prossima fattura del Cliente.

Per l'acquisto del servizio DPS: il Cliente ha diritto a una riduzione del canone mensile relativo al servizio di DPS e di qualunque altro articolo non relativo al traffico telefonico, calcolato su base proporzionale durante il periodo dell'interruzione del Servizio DPS. La riduzione non avrà luogo per importi dovuti inferiori ad Euro 5 per ciascun ciclo di fatturazione.

La retribuzione stabilita nei paragrafi precedenti non sarà applicata qualora l'interruzione del servizio sia dovuta a:

- violazione delle condizioni di Contratto da parte del Cliente, specialmente in caso di frode o mancato pagamento;
- Danni causati alla rete dal collegamento da parte del Cliente di apparecchiatura non autorizzata secondo le norme in vigore.

## 5. Fatturazione e pagamento

Di norma ACN emette fatture mensili. Le fatture inviate al Cliente sono da pagarsi entro la data

specificata sulla fattura stessa, vale a dire 15 giorni dopo il ricevimento della fattura.

## 6. Reclami dei clienti

### **Presentare un reclamo**

Qualora voglia presentare un reclamo, il cliente dovrà contattare il servizio di Assistenza Clienti di ACN. I numeri e gli indirizzi utili a tale scopo sono indicati sopra. Il cliente che presenta un reclamo è tenuto a fornire le seguenti informazioni:

- una descrizione delle ragioni alla base del reclamo;
- il numero di account ACN del cliente; e
- i dati di contatto del cliente, quali nome, numero di telefono, indirizzo e-mail (ove possibile), etc.

### **7. Gestione dei reclami**

ACN si prefigge di trattare i reclami entro 45 giorni dalla comunicazione scritta del reclamo stesso, a seconda della sua complessità. Appena riceverà il reclamo scritto, ACN invierà al Cliente una lettera che conferma la ricezione dello stesso. Qualora fosse necessario, ACN contatterà per tempo il Cliente per richiedere ulteriori informazioni.

ACN informerà il cliente per iscritto circa l'esito del reclamo. In particolare:

- se il reclamo è ritenuto giustificato, ACN indicherà come verranno gestite le irregolarità rilevate e la possibile erogazione di rimborsi;
- se il reclamo non è ritenuto giustificato, ACN ne informerà il cliente per iscritto, indicandone le ragioni.

Qualora il cliente non fosse soddisfatto della gestione del reclamo da parte di ACN, potrà presentare un'istanza per la risoluzione delle controversie avanti al Comitato Regionale per le Comunicazioni (CORECOM) competente per territorio, ai sensi delle delibere dell'AGCOM n. 182/02/CONS e 307/03/CONS. Qualora tale tentativo di conciliazione non abbia esito, il cliente potrà investire della controversia la stessa AGCOM o il Tribunale competente.

## 8. Recesso - Risoluzione

**Recesso:** I clienti residenziali, in quanto consumatori, possono recedere dal contratto ai sensi dell'art. 64 del decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005, secondo le modalità indicate nell'art. 9 del Modulo di adesione al servizio telefonico. Il cliente residenziale ha il diritto di recedere dal contratto mediante comunicazione scritta entro un periodo di 10 giorni feriali, a partire dalla data di compilazione del Modulo di adesione, senza doverne fornire le ragioni. Al cliente residenziale non saranno addebitate spese di revoca o risoluzione, fermo restando l'obbligo dello stesso di provvedere al pagamento degli addebiti relativi all'utenza del servizio.

**Risoluzione:** Il cliente può risolvere il contratto secondo le disposizioni del presente Contratto.

A tal fine, il cliente è tenuto a rivolgersi al servizio di Assistenza Clienti di ACN. ACN richiede una conferma scritta da parte del cliente relativamente alla richiesta di risoluzione del servizio al fine di prevenire qualsiasi possibile equivoco circa tale richiesta presentata dal cliente.

## **Carta dei Servizi di ACN Italia Communications**

Se il cliente che procede a risolvere il proprio contratto con ACN usufruisce di un piano tariffario che prevede addebiti mensili, tali addebiti dovranno essere assolti fino al completamento della procedura di risoluzione. In caso di mancata notifica ad ACN di cessazione del servizio, persiste l'obbligo di pagamento dei suddetti addebiti mensili, anche quando il cliente è collegato alla rete di un altro operatore.

**Allegato B alla delibera 79/09/CSP**

**Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 1, lett. b) della delibera n. 79/09/CSP del 14 maggio 2009**

OPERATORE: ACN Europe B.V.

CALL CENTER: ACN Europe B.V. - ITALY

Periodo di rilevazione dei dati : 1 Gennaio 2012 - 30 Giugno 2012		1° SEM.	X
Anno di riferimento:	2° SEM.		
		ANNO 2012	
Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	40
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	seconds	50
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	65
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	82