

«ACI Informatica S.p.a.»

CARTA DEI SERVIZI

INDICE:

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

- 1.1 Premessa
- 1.2 La Società
- 1.3 Descrizione dei Servizi
- 1.4 Principi ispiratori
- 1.5 Continuità, efficienza e rispetto della normativa
- 1.6 Partecipazione
- 1.7 Cortesia

2. STANDARD DI QUALITA' E STRUMENTI

- 2.1 Standard di qualità
 - 2.1.1 Obiettivi
- 2.2 Accertamento e valutazione della qualità dei servizi
- 2.3 La comunicazione al Cliente

3. LA TUTELA DEL CLIENTE

- 3.1 Procedura di reclamo
- 3.2 Garanzie offerte al Cliente
- 3.3 Tutela dei minori
- 3.4 Tutela dell'ambiente

1. I PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Premessa

La Carta dei Servizi ACI Informatica S.p.a. si pone come riferimento nei rapporti con tutta la clientela e definisce gli impegni della Società nei confronti dei Clienti stessi in relazione alla fornitura dei servizi previsti.

La Carta testimonia l'impegno della Società ad operare in modo da conseguire un continuo miglioramento dei propri standard di qualità in relazione alle esigenze e alle aspettative della Clientela e a semplificare, potenziare e rendere più trasparente il rapporto con il Cliente.

La Carta definisce gli standard del servizio quali la professionalità, la correttezza e la tempestività e fornisce indicazioni su come inoltrare alla Società segnalazioni, suggerimenti, richieste di chiarimenti e reclami.

ACI Informatica S.p.a. informerà l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni delle variazioni ed integrazioni della Carta.

La Carta dei Servizi ACI Informatica S.p.a. è conforme ai principi ed alle disposizioni fissati dalle Delibere 179/03/CSP («Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni»), 254/04/CSP («Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa») dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

1.2 La Società

ACI Informatica S.p.a., con sede in Roma, via Fiume delle Perle n. 24 (00144), è una società che opera nel settore dei servizi di comunicazione elettronica con servizi descritti nello specifico nella documentazione che verrà distribuita su richiesta dell’interessato.

1.3 Descrizione dei Servizi

ACI Informatica S.p.a. fornisce servizi di comunicazione elettronica di cui alle autorizzazioni generali richieste ed ottenute che aumentano la competitività dei Clienti aiutandoli a creare un valore aggiunto per la loro clientela.

1.4 Principi ispiratori

ACI Informatica S.p.a. presta i propri servizi secondo i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, ispirando i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi e la normativa di riferimento.

1.5 Continuità, efficienza e rispetto della normativa.

ACI Informatica S.p.a. assicura l’erogazione dei servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, salvo le eccezioni dovute alle necessarie azioni di manutenzione o a cause di forza maggiore. In tal caso la Società si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per rendere minimo l’eventuale disagio dei Clienti.

In caso di interruzione programmata del servizio, ACI Informatica S.p.a. si impegna a darne congruo preavviso ai Clienti con mezzi idonei.

La Società, inoltre, si impegna a:

- a. fornire entro 30 giorni una risposta scritta a fronte degli eventuali reclami;
- b. mettere a disposizione della Clientela una procedura gratuita di conciliazione per la risoluzione dei reclami per i quali permanga dell’insoddisfazione;
- c. fornire le informazioni necessarie alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi;
- d. rendere disponibile con diverse modalità la presente Carta dei Servizi nonché le condizioni contrattuali.

La Società, inoltre, terrà in considerazione le istanze presentate dalle principali associazioni dei consumatori al fine di raccogliere osservazioni e suggerimenti in merito alle principali esigenze degli Clienti.

1.6 Partecipazione

ACI Informatica S.p.a. assicura la piena disponibilità nel rapporto con i Clienti invitandoli ad attivarsi per comunicare osservazioni, proposte, suggerimenti per il miglioramento del servizio e del rapporto stesso.

Le segnalazioni possono essere inoltrate ai seguenti recapiti:

Indirizzo: ACI Informatica S.p.a., via Fiume delle Perle n. 24, 00144 Roma;

numero di telefono: 06 529991;

numero di fax: 06 5204283;

indirizzo e-mail: g.dicrescenzo@informatica.aci.it.

ACI Informatica S.p.a. si impegna a dare un riscontro nel termine di 30 giorni.

1.7 Cortesia

ACI Informatica S.p.a. impronta i rapporti con i Clienti al rispetto ed alla cortesia e dichiara la disponibilità del personale a far fronte alle esigenze della clientela con la massima attenzione.

2. STANDARD DI QUALITA' E STRUMENTI

2.1 Standard di qualità

ACI Informatica S.p.a. svolge costanti verifiche e controlli sui propri servizi al fine di assicurare un continuo miglioramento degli standard di qualità.

2.1.1 Obiettivi

Il servizio di informazioni telefoniche è attivo nel corso di tutto l'anno solare (salvo cause di forza maggiore o motivi indipendenti dalla volontà della Società). Eventuali interventi straordinari che necessitino della chiusura del servizio di informazioni telefoniche saranno pianificati in una fascia oraria con limitato numero di traffico.

2.2 Accertamento e valutazione della qualità dei servizi

ACI Informatica S.p.a. sottopone a regolare analisi i propri risultati qualitativi secondo quanto richiesto dalla normativa vigente; in particolare si impegna a monitorare il numero annuo dei reclami e il tempo di evasione degli stessi.

2.3 La comunicazione al Cliente

ACI Informatica S.p.a. si impegna a rendere semplici e veloci le modalità di interazione tra Cliente e Società, ad assicurare la piena e chiara informazione circa le condizioni economiche dei servizi, le modalità di fornitura del servizio, attraverso mezzi di comunicazione di massa, linee telefoniche, sito web www.informatica.aci.it impegnandosi inoltre a comunicare tempestivamente ai propri Clienti ogni variazione nelle modalità di fruizione del servizio e nelle condizioni economiche.

3. LA TUTELA DEL CLIENTE

3.1 Procedura di reclamo

Il Cliente ha il diritto di presentare eventuali reclami per violazione dei principi contenuti nella presente carta indirizzandoli a ACI Informatica S.p.a. via Fiume delle Perle n. 24, 00144 Roma.

Alla presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutte le informazioni indispensabili per l'identificazione dell'istanza: dati anagrafici, numero di telefono dal quale è stata effettuata la chiamata, nome dell'operatore, tipologia della segnalazione/reclamo, autorizzazione al trattamento dei dati personali. I dati relativi al reclamo alimentano un file che viene conservato sia su supporto informatico che eventualmente in forma cartacea.

Entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento del reclamo, la Società riferisce al Cliente l'esito degli accertamenti e si impegna a indicare tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate tramite una chiamata al Cliente per la risoluzione della controversia; nel caso di rigetto, la risposta è in forma scritta con indicazione delle motivazioni e delle verifiche eseguite. Di tale esito viene fatta annotazione, sul file relativo al reclamo, da parte dell'operatore. Per quanto concerne questo argomento, ACI Informatica S.p.a. fa riferimento alla Delibera 182/02/CONS («Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti») dell'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni, disciplinante il tentativo di conciliazione e la successiva ed eventuale definizione della controversia da parte dell'Autorità.

3.2 Garanzie offerte al Cliente

ACI Informatica S.p.a. si impegna a:

- a) garantire l'adozione di misure tecniche e organizzative necessarie per la tutela e la riservatezza dei dati personali raccolti;
- b) rispettare la normativa vigente in materia di trattamento dei dati stessi. In particolare, nel caso in cui vi sia un trattamento di dati personali come, in via principale, succede per la gestione dei reclami da parte degli clienti, tali interessati possono esercitare il diritto di accesso con le modalità previste dall'art.

9 del D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), indirizzando le proprie richieste al Titolare del trattamento dei dati personali, presso la sede legale della società, indicata al precedente paragrafo 1.2.

3.3 Tutela dei minori

Nell'offerta dei propri servizi, la Società chiede ai clienti di prestare la massima attenzione ai servizi che presentano contenuti sensibili o suscettibili di ledere l'integrità psichica e morale del minore o rappresentare una minaccia anche indiretta alla sua sicurezza e crescita o di indurlo in errore per mezzo di ambiguità e sfruttamento della sua naturale credulità, servizi che non rientrano nella possibilità né nella volontà di monitoraggio da parte di ACI Informatica S.p.a.

3.4 Tutela dell'ambiente

Consideriamo il rispetto dell'ambiente come uno dei nostri valori di riferimento e, come operatori di telecomunicazioni, riteniamo di poter contribuire concretamente al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello "sviluppo sostenibile".