

Carta dei Servizi di ACR Solutions S.r.l.

Indice

1.1	PRINCIPI FONDAMENTALI	2
1.1.1	Uguaglianza ed Imparzialità	2
1.1.2	Interpretazione delle clausole contrattuali	3
1.1.3	Continuità	3
1.1.4	Partecipazione	3
1.2	Efficacia ed efficienza	3
1.3	Cortesia	3
1.4	Diritto di scelta	4
1.5	Trasparenza delle transazioni telefoniche	4
1.6	Servizi gratuiti ed offerte promozionali	4
1.7	Sicurezza delle reti	4
1.8	Informazione degli utenti	4
2	PARAMETRI DI QUALITA' E STRUMENTI DI VALUTAZIONE	5
2.1	I servizi.....	5
2.2	Pagamento della fattura	5
2.3	Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti.....	6
2.4	Comunicazioni al Pubblico	6
2.5	Trasparenza delle condizioni economiche	6
2.6	Schema di contratto	7
2.7	Recesso.....	7
2.8	Contratti a Distanza.....	7
2.9	Strumenti per controllare il livello dei consumi	7
2.10	BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA	7
2.11	Documentazione di fatturazione.....	8
2.12	Fatturazione del servizio ed invio della fattura	8
2.13	Inadempimenti o ritardato adempimento	8
2.14	Depositi Cauzionali o Anticipi Conversazione	8
2.15	Attivazione di contratti non richiesti dall'utente	8

2.16	Parametri di qualità.....	8
3	TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU	9
3.1	Tutela dei dati personali.....	9
3.2	Reclami.....	9
3.3	Procedura di conciliazione	10
3.4	Denuncia di Frode	11
3.5	Assistenza.....	11
3.6	Rapporti con i clienti	11
3.7	Rimborsi ed Indennizzi	11

La Carta dei Servizi di ACR Solutions S.r.l.(d’ora innanzi “ACR Solutions”) descrive la qualità dei servizi di comunicazione elettronica (il “Servizio”) forniti da ACR SOLUTIONS e la trasparenza nella fornitura del Servizio agli utenti in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, alla Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante l’approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, e, per quanto applicabile ai servizi offerti, della L. 31 luglio 1997, n. 249 e alla Delibera n. 254/04/CSP del 17 dicembre 2004, recante l’approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lett. b), n.2, della legge 31 luglio 1997, n. 249 ed alla Delibera 131/06/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa.

Il presente documento illustra i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi degli stessi, gli strumenti di valutazione e le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei clienti.

La Carta dei Servizi (di seguito, per brevità, “Carta”) è vincolante per ACR Solutions nei confronti dei clienti e sarà espressamente richiamata nei contenziosi con questi ultimi.

Nei contratti con i consumatori si applicano le disposizioni di cui agli articoli 1469-bis e seguenti del codice civile.

ACR Solutions sottopone all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, per brevità, “Autorità”) il presente documento, affinché ne valuti la congruità ai sensi dell’art. 1, comma 6, lett. b, n. 2 della Legge 31 luglio 1997, n. 249.

La Carta sarà aggiornata periodicamente, in considerazione dell’evoluzione delle tecnologie e dell’organizzazione aziendale nonché delle indicazioni fornite dai clienti.

In conformità della Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, ACR Solutions informerà l’Autorità e gli utenti delle successive variazioni ed integrazioni della Carta dei servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla sua applicazione.

1.1 PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1.1 Uguaglianza ed Imparzialità

ACR Solutions fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche, ispirandosi al principio di uguaglianza di trattamento dei clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni

politiche tra gli utenti medesimi.

ACR Solutions 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.

ACR Solutions presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare l'accesso ed spletamento ottimale di servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli. In particolare ACR Solutions adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri operatori di comunicazioni, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l'accesso ed uso dei propri servizi di comunicazioni elettroniche.

ACR Solutions, per quanto nelle proprie facoltà, previa Autorizzazione del Garante per la protezione dei dati personali al trattamento dei dati sensibili e consenso del soggetto interessato, si impegna a svolgere ogni attività volta ad eliminare eventuali barriere all'accesso ai servizi di comunicazione da parte di ogni interessato, dando la priorità di attivazione ai soggetti portatori di handicap ed agli anziani e fornendo servizi di assistenza adeguati.

1.1.2 Interpretazione delle clausole contrattuali

I comportamenti di ACR Solutions verso i clienti si uniformano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale principio, ACR Solutions interpreta le singole clausole delle condizioni generali e delle condizioni specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici del settore.

1.1.3 Continuità

ACR Solutions si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

ACR Solutions dichiara di offrire i propri servizi di comunicazioni elettroniche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad esso ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori.

In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, ACR Solutions si impegna ad informare gli utenti a mezzo lettera raccomandata o via facsimile, almeno 10 giorni prima della data prevista per l'intervento, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e notizie più dettagliate.

Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei servizi, ACR Solutions adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

1.1.4 Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Le segnalazioni e le proposte dei clienti sono adeguatamente considerati da ACR Solutions.

1.2 Efficacia ed efficienza

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

1.3 Cortesia

ACR Solutions impronta i rapporti con i clienti al rispetto e alla cortesia ed agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti ACR Solutions sono tenuti ad indicare il proprio nome sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche o telematiche con i clienti.

1.4 Diritto di scelta

ACR Solutions, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo. In particolare, il Cliente potrà accedere al Servizio ritirando i moduli e le condizioni generali di contratto, scaricandoli dal sito della società www.crm4solution.com e inviandoli alla medesima via fax. Il Cliente è libero di recedere dal contratto in ogni momento, dandone preavviso di almeno 30 giorni, inviando una disdetta scritta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento.

ACR Solutions rispetta il diritto di scelta della clientela, consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. ACR Solutions si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

ACR Solutions informerà i clienti del loro diritto di scelta, di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS e successive modificazioni.

1.5 Trasparenza delle transazioni telefoniche

ACR Solutions si obbliga a rendere trasparente le eventuali transazioni telefoniche concluse dalla clientela attraverso l'indicazione del numero dell'operatore, nel rispetto del diritto alla riservatezza dei dati personali e della transazione/reclamo, in particolare alla luce del D.L.gs 6 Settembre 2005, n. 206 (artt. da 50 a 58).

1.6 Servizi gratuiti ed offerte promozionali

ACR Solutions assicura alla propria clientela un'accurata informazione riguardo ai vantaggi, svantaggi e possibili cautele della politica di fornitura di servizi gratuiti ed offerte promozionali senza una specifica richiesta e garantisce il diritto di rifiutare i messaggi promozionali.

1.7 Sicurezza delle reti

ACR Solutions si impegna ad adottare tutte le misure idonee, al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità dei propri fornitori di telecomunicazioni e delle reti e delle comunicazioni che questi offrono.

1.8 Informazione degli utenti

Nel rispetto del diritto riconosciuto agli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi, ACR Solutions si impegna a diffondere qualsiasi informazione secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie più deboli.

Il Cliente ACR Solutions ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di ACR Solutions, contattando il responsabile del trattamento dei Dati al numero telefonico 0958996995.

ACR Solutions adotta ogni criterio di massima trasparenza nei confronti dei propri clienti. L'utente può in ogni momento ottenere le specifiche, dettagli ed informazioni relative ai servizi ACR Solutions accedendo al sito: www.crm4solution.com.

ACR Solutions si impegna a:

1) presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;

- 2) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- 3) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di comunicazioni elettroniche e le prestazioni supplementari;
- 4) informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- 5) fornire a tutti gli abbonati (per i nuovi al momento della stipula del contratto, ai clienti correnti a mezzo di comunicati periodici) le informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS e successive modificazioni.

Nel quadro dei propri obblighi di operatore di servizi di comunicazione elettronica, ACR Solutions si impegna a denunciare alle Autorità competenti le eventuali violazioni e/o illeciti commessi a danno dei minori per mezzo delle reti di comunicazione elettronica di cui sia venuta a conoscenza nell'esercizio della propria attività.

- 6) informare gli utenti, con cadenza annuale a mezzo di comunicato inserito nella documentazione di fatturazione, del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS;
- 7) specificare, nel particolare caso in cui si intenda addivenire a contratti di erogazione di servizi prepagati le condizioni dei rapporti e, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero;
- 8) garantire a ciascun utente il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di ACR Solutions a mezzo richiesta scritta da inoltrarsi all'attenzione del responsabile del trattamento dati presso la sede di ACR Solutions nonché a garantire al Cliente l'esercizio dei diritti a lui conferiti dal Decreto legislativo 196/03.

2 PARAMETRI DI QUALITA' E STRUMENTI DI VALUTAZIONE

2.1 I servizi

ACR Solutions fornisce i servizi di comunicazioni elettroniche a valore aggiunto al pubblico a cui possono accedere gli utenti della rete pubblica fissa e/o di reti pubbliche mobili. In particolare, ACR Solutions offre, direttamente o a mezzo di operatori terzi, i seguenti servizi:

- VOIP
- Server Virtuali;
- Server Dedicati;
- Gestione domini;

ACR Solutions si impegna ad attivare i servizi nel più breve tempo possibile, compatibilmente con le tempistiche di attivazione e fornitura delle linee da parte degli operatori prescelti o incaricati.

2.2 Pagamento della fattura

ACR Solutions 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.

ACR Solutions accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su conti correnti bancari e postali, addebiti su carte di credito. ACR Solutions si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo

sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. ACR Solutions comunicherà alla clientela le modalità pro tempore 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, etc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili al Cliente.

Fatto salvo quanto previsto al precedente paragrafo 2, il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto, previa comunicazione a ACR Solutions data per iscritto.

2.3 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti

ACR Solutions calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti.

ACR Solutions provvede, a richiesta scritta del Cliente e secondo la vigente normativa in materia di tutela della privacy, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione 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 base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

2.4 Comunicazioni al Pubblico

ACR Solutions comunica ai clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, in ottemperanza alle linee guida della delibera n. 417/01/CONS e successive modificazioni, le informazioni relative:

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari;
- alle variazioni delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di applicazione;
- ai mutamenti normativi 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 telefoniche e telematiche;
- ai listini applicati all'estensione territoriale e temporale del servizio.

2.5 Trasparenza delle condizioni economiche

ACR Solutions pubblica sul proprio sito web l'elenco delle offerte vigenti, rendendo disponibili, attraverso collegamenti ipertestuali:

- a) i prospetti informativi di cui all'art.5 della Delibera 96/07/CONS e successive modificazioni;
- b) le condizioni contrattuali applicabili a ciascuna offerta;
- c) uno schema grafico che mostra la struttura delle offerte sottoscrivibili e delle opzioni e promozioni ad esse collegate.

2.6 Schema di contratto

ACR Solutions adotta uno schema contrattuale nel quale indica almeno:

- a) la descrizione del servizio da fornire
- b) le condizioni, tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità al pubblico, che specificano:
 - il dettaglio dei prezzi nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute tutte le informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione
 - la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto
 - i tipi di servizio di manutenzione offerti
 - una sintesi della procedura da seguire per i reclami
 - una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie, rispondente a quanto previsto dalla Delibera n. 173/07/CONS recante il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti.

2.7 Recesso

Gli abbonati hanno diritto di recedere dal contratto, senza penali all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali. ACr Solutions si impegnerà ad informare gli abbonati, con preavviso di 30 giorni, di eventuali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. In ogni caso il recesso da parte del cliente dovrà essere comunicato per iscritto a ACR Solutions, all'indirizzo della sede operativa.

2.8 Contratti a Distanza

In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi dovrà avvenire nel rispetto delle disposizioni del D.lgs. 6 Settembre 2005, n. 206. In caso di attivazione di offerte gratuite, ACR Solutions si obbliga ad indicare se tali offerte modificano il servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'utente o lasciano all'utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa. La previa ordinazione sarà comunque obbligatoria quando l'offerta è o diventa a titolo oneroso.

2.9 Strumenti per controllare il livello dei consumi

ACR Solutions si impegna a fornire agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spese, almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto.

ACR Solutions si avvarrà della facoltà di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare, per i casi di possibile uso fraudolento del servizio quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione qualora il livello di consumi registrato nell'arco di 15 giorni sia superiore del 250% rispetto alla media dei consumi dell'abbonato registrata in precedenza su un analogo periodo temporale.

2.10 BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA

Gli utenti dei servizi di telefonia fissa, dispongono fin dall'attivazione del servizio, del servizio di blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium internazionali e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 894; 895; 899). L'utente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere al Servizio Clienti di ACR Solutions. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a ACR Solutions a mezzo raccomandata a/r e/o posta elettronica certificata in tale ultimo caso firmato digitalmente

2.11 Documentazione di fatturazione

ACR Solutions si impegna ad indicare, oltre a quanto previsto nella delibera n. 78/02/CONS:

- a) le modalità di pagamento, anche per via telematica, e di ricorso;
- b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali anticipi, rate, etc. e disattivazioni;
- c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni.

2.12 Fatturazione del servizio ed invio della fattura

La bolletta telefonica costituisce fattura e ACR Solutions la invierà al Cliente con almeno 5 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti. Il pagamento, entro i termini di scadenza e con le modalità indicate, libera immediatamente l'utente dai suoi obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione a ACR Solutions dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non saranno imputati all'abbonato.

2.13 Inadempimenti o ritardato adempimento

Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento ACR Solutions chiederà all'abbonato il pagamento di una somma di denaro a titolo di interessi non superiore ai tassi usurari di cui all'art. 2, comma 4 della L. 27 marzo 1996, n. 108, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche.

2.14 Depositi Cauzionali o Anticipi Conversazione

ACR Solutions adotterà modalità per la restituzione di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazione. Entro 180 giorni dalla cessazione del rapporto ACR Solutions provvederà a restituire tali depositi o anticipi. Decorso novanta giorni dalla cessazione del contratto, ACR Solutions restituisce tali depositi o anticipi maggiorati di interessi o di un indennizzo in misura almeno equivalente agli importi previsti contrattualmente per i casi di inadempimento da parte dell'utente.

2.15 Attivazione di contratti non richiesti dall'utente

Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, ACR Solutions non pretenderà da questi alcuna prestazione corrispettiva, in caso di attivazione o disattivazione di linee o contratti o forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvederà, a sua cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre- esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti del ripristino delle precedente configurazione, saranno a carico di ACR Solutions, che ha disposto l'attivazione o la disattivazione delle prestazioni non richieste dall'utente.

2.16 Parametri di qualità

ACR Solutions garantisce che i vari servizi siano offerti nel rispetto della normativa europea, degli obblighi derivanti dal titolo abilitativo e delle Delibere dell'Autorità. In particolare, la qualità dei servizi offerti verrà valutata secondo le definizioni e i metodi di misura conformi agli standard di cui all'all. VII del D.P.R. n. 77/2001, ovvero ETSI ETR138 (ad eccezione di quelli relativi all'accuratezza della fatturazione per la quale non sono stati ancora definiti a livello comunitario) oppure ETSI EG 201 769-1 come specificati nella direttiva CE 22/2002.

Per quanto riguarda i servizi Voip, gli indici presi in considerazione sono così suddivisi:

- Tempo di attivazione del servizio;
- Tasso di malfunzionamento;
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- Addebiti contestati.

ACR Solutions ha fissato gli standard e gli indicatori di qualità dei parametri in discussione:

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale ed attivazione del servizio:

- Tempo massimo previsto: 30gg
- 30 gg solari nel 95% dei casi
- 45 gg solari nel 99% dei casi
- Tasso di Malfunzionamento: 5,0%

Tempo di riparazione dei Malfunzionamenti:

- 3gg lavorativi nel 95% dei casi
- Fatture contestate: 1% sul totale fatture emesse
- Accuratezza delle Fatturazioni: 0,5% sul totale fatture emesse

3 TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU

3.1 Tutela dei dati personali

ACR Solutions garantisce al Cliente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 contattando il Titolare del trattamento dei dati. A tal proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento. Il Cliente viene informato tramite la documentazione contrattuale che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto nella normativa vigente al fine di fornire i servizi richiesti tramite la documentazione contrattuale scelta e per l'esecuzione degli obblighi contrattuali. Il Cliente è consapevole che i propri dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente, a soggetti terzi, anche esteri, coinvolti nell'erogazione dei servizi richiesti. I dati relativi al traffico, invece, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, verranno cancellati o resi anonimi al termine delle chiamate, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti fra fornitori di reti in caso di interconnessione oppure in caso di controversie con il Cliente.

3.2 Reclami

Gli utenti hanno diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami o segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabilite. ACR Solutions indicherà nella documentazione di fatturazione inviata all'utente il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio responsabile cui poter presentare reclami e segnalazioni.

In caso di servizi prepagati la possibilità di accedere alla medesima informazione è assicurata all'utente in forma scritta all'atto di adesione al servizio.

ACR Solutions si impegna ad assicurare agli utenti la tracciabilità o almeno la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati, dando riscontro al Cliente circa il numero di protocollo ad essi assegnato e le modalità di archiviazione e trattamento tramite comunicazione telefonica o per iscritto, a mezzo fax o per via telematica in considerazione dei recapiti indicati dal medesimo utente.

ACR Solutions 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 ACR Solutions, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura.

Il termine per la definizione dei reclami non può essere superiore a 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. ACR Solutions comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, ACR Solutions provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, operando in compensazione nella successiva fattura, salvo non si renda necessaria la liquidazione mediante assegno. Nel caso in cui ACR Solutions non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto al pagamento dell'indennizzo di cui al punto 3.6.

In caso di rigetto, ACR Solutions comunicherà la risposta in esito al reclamo in forma scritta, adeguatamente motivata, indicando gli accertamenti compiuti. Qualora il reclamo non sia stato accettato ed il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata va pagata entro la data comunicata da ACR Solutions tramite la lettera di definizione del reclamo.

Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato su una successiva fattura. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, ACR Solutions informerà il Cliente dei tempi necessari per la risposta.

3.3 Procedura di conciliazione

ACR Solutions si impegna a comunicare al Cliente che in caso di controversia, relativamente alla violazione di un proprio diritto o interesse protetto dal contratto o dalle norme in materia di comunicazioni elettroniche attribuite alla competenza dell'Autorità, prima di agire in giudizio, è tenuto a promuovere un tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom competente per territorio, in conformità del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" (Delibera n. 173/07/CONS e successive modificazioni).

In particolare, per determinare la competenza territoriale, si ha riguardo, in caso di reti telefoniche fisse, al luogo in cui è ubicata l'utenza telefonica.

Nell'istanza presentata al Corecom devono essere indicati, a pena di inammissibilità: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, il numero dell'utenza telefonica, la denominazione e la sede dell'organismo di comunicazioni elettroniche.

Nell'istanza devono essere sinteticamente indicati i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti e comunicati i precedenti tentativi di composizione della controversia.

L'istanza è sottoscritta dall'utente o, in caso di persone giuridiche, dal rappresentante legale o da persona munita di procura speciale conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata, ed è consegnata a mano contro rilascio di ricevuta ovvero inviata a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o telefax. L'istanza può essere inoltrata compilando il formulario disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità (www.agcom.it).

Gli utenti hanno la facoltà di esperire, in alternativa al tentativo di conciliazione presso i Corecom, un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo che rispettino i principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE (in generale, le Camere di Commercio a ciò deputate).

In pendenza della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione, la sospensione del servizio si riferirà al solo servizio interessato dal mancato pagamento e, comunque, sarà garantita la fornitura del servizio universale di comunicazioni elettroniche, che potrà sospendersi in caso di frode o insolvenza abituale.

L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, o nel corso della relativa procedura, può chiedere al Dipartimento l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di comunicazioni elettroniche sino al termine della procedura conciliativa, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera e) della legge 14 novembre 1995, n. 481.

A pena di inammissibilità, la richiesta dell'utente deve contenere le informazioni indicate dall'art. 7 della Delibera n. 173/07/CONS recante il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione, ed essere corredata da copia dell'istanza di conciliazione depositata.

Il Direttore del Dipartimento, o un suo delegato, trasmette, anche a mezzo fax, copia della richiesta all'organismo di comunicazioni elettroniche, assegnando un termine non superiore a cinque giorni per la produzione di eventuali memorie e documentazione.

Il Direttore del Dipartimento, o il suo delegato, entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta adotta un provvedimento temporaneo, ovvero rigetta la richiesta, inviando copia della decisione alle parti.

3.4 Denuncia di Frode

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, fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, ACR Solutions rimborserà i pagamenti già effettuati non imputabili all'utente. Tuttavia, se ACR Solutions dimostra che non vi è stata frode, i pagamenti, temporaneamente sospesi, saranno addebitati all'utente.

3.5 Assistenza

ACR Solutions fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00 dal lunedì al venerdì esclusi i festivi nonché un servizio di assistenza accessibile per posta o per via telematica, a cui il Cliente può segnalare i disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi e alla fatturazione degli stessi nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio. In caso di servizi prepagati, le medesime informazioni saranno assicurate all'utente in forma scritta all'atto di adesione del servizio.

3.6 Rapporti con i clienti

ACR Solutions ha cura, per quanto possibile, di limitare gli adempimenti richiesti ai clienti e di fornire gli opportuni chiarimenti su di essi. ACR Solutions adotta formulari uniformi e provvede all'adozione di procedure semplificate ed informatizzate delle forme di pagamento delle prestazioni. ACR Solutions assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità. ACR Solutions predispone le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei clienti.

3.7 Rimborsi ed Indennizzi

Nel caso di mancato rispetto degli standard suindicati per attivazione del servizio e risoluzione dei guasti, il Cliente ha la facoltà di richiedere un indennizzo pari a 1/720 del canone annuale dovuto per il servizio richiesto, che in ogni caso non può superare il massimo di 3,00€ IVA compresa per ogni giorno di ritardo.

Nel caso in cui non sia previsto un canone mensile o annuale per il servizio l'indennizzo è quantificato forfettariamente in 1,00€ iva compresa per ogni giorno di ritardo. L'indennizzo verrà liquidato con accredito nella prima fattura dei servizi o, nel caso in cui non sia possibile, tramite bonifico bancario. La richiesta dell'indennizzo è da inviarsi via fax o raccomandata a.r. agli indirizzi indicati entro 30 giorni dal verificarsi del mancato rispetto, contenente i dettagli della richiesta dell'indennizzo e le motivazioni.