

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da fastERA S.R.L. nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che fastERA S.R.L. assume nei loro confronti.

Per tale ragione la Carta dei servizi fastERA S.R.L. è richiamata nelle condizioni generali di contratto.

La Carta dei Servizi costituisce la base di riferimento nei rapporti fra fastERA S.R.L. e le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi il consumatore (che il Codice del Consumo definisce come “la persona fisica che, in relazione ai contratti di cui alla lettera a), agisce per scopi non riferibili all’attività professionale eventualmente svolta”), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, di seguito indicati come “utenti”, indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che fastERA S.R.L. si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l’effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l’inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

fastERA S.R.L. adotta la Carta dei Servizi in linea con i principi stabiliti dalla direttiva generale (Delibera n° 179/03/CSP) in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni e dalle direttive specifiche per i servizi di telefonia vocale fissa (Delibera n° 254/04/CSP) e di accesso a Internet da postazione fissa (Delibera n° 131/06/CSP).

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati, informandone preventivamente l’Autorità di Garanzia nelle Telecomunicazioni con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione.

La Carta aggiornata è adeguatamente divulgata in formato elettronico sui siti web [www.fastera.com](http://www.fastera.com) e [www.ogilink.it](http://www.ogilink.it) ed è reso disponibile in forma cartacea al Cliente o all’utente che ne facciano richiesta, presso la sede legale di fastERA S.R.L., che si impegna a comunicare ai clienti, sui predetti siti, eventuali cambiamenti alla Carta dei Servizi dovuti all’introduzione di nuove direttive che abbiano impatto sul presente documento.

La Carta dei Servizi definisce gli impegni della società nei confronti dei Clienti e i loro diritti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti. Attraverso questo documento fastERA S.R.L. si impegna:

- a operare per ottenere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità;
- a semplificare, potenziare e rendere più trasparente il proprio rapporto col Cliente.

La presente Carta dei Servizi, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti, è vincolante per fastERA S.R.L. nei confronti dei Clienti e costituisce il punto di riferimento nei rapporti con gli stessi.

## Sommario

### PARTE 1 - Principi fondamentali

1.1 Eguaglianza e Imparzialità .....	3
1.2 Continuità di servizio .....	3
1.3 Diritto di scelta .....	3
1.4 Partecipazione al miglioramento .....	3
1.5 Efficienza ed Efficacia .....	3
1.6 Cortesia e Trasparenza .....	4

### PARTE 2 - I parametri di qualità

2.1 Obiettivi per il servizio .....	4
2.1.1 Tempo di fornitura del servizio .....	4
2.1.2 Tempo di risposta ai servizi tramite operatore .....	4
2.1.3 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti .....	4
2.1.4 Fatture contestate .....	5
2.1.5 Accuratezza della fatturazione .....	5

### PARTE 3 - Tutela del cliente

3.1. Offerta dei servizi .....	5
3.2. Informazioni alla clientela .....	5
3.3. Irregolare funzionamento del servizio .....	5
3.3.1 Reclami sui servizi (Customer service) .....	5
3.3.2 Livelli di gravità del guasto .....	6
3.4. Pagamento del servizio .....	6
3.4.1 Fatturazione e pagamento .....	6
3.4.2 Reclami relativi a fatturazione e rimborsi .....	6
3.4.3 Indennità di mora per mancato o ritardato adempimento .....	7
3.5. Segnalazioni e indennizzi .....	7
3.6. Tutela dalla privacy .....	7



## PARTE 1 - Principi fondamentali

La Carta dei Servizi di fastERA S.R.L. si ispira ai principi fondamentali indicati all'articolo 3 delle Delibera n° 179/03/CSP emanata dall'AGCOM, di seguito elencati.

### 1.1 Eguaglianza e Imparzialità

fastERA S.R.L. fornisce alla propria clientela servizi in ambito informatico (cloud computing, connessioni a internet, sviluppo di progetti e altro), ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e prescindendo da distinzioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, fastERA S.R.L. garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Eguaglianza nelle differenze, col divieto quindi di ogni ingiustificata discriminazione, ma con l'interesse a diversificare e adeguare le modalità di prestazione dei servizi agli utenti, tenuto conto delle loro condizioni personali e sociali.

Su tali principi fastERA S.R.L. basa l'interpretazione delle singole clausole sia generali che specifiche di fornitura dei servizi ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela.

### 1.2 Continuità di servizio

fastERA S.R.L. fornisce i propri servizi in modo continuo e regolare, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, fastERA S.R.L. adotta le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti. fastERA S.R.L. è certificata ISO27001/13 a garanzia della propria capacità di fornire la maggior continuità di servizio possibile.

### 1.3 Diritto di scelta

fastERA S.R.L. mette in condizione i Clienti di scegliere tra i diversi servizi offerti informando la clientela circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

### 1.4 Partecipazione al miglioramento

fastERA S.R.L. riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio fornito in modo corretto. Per questo motivo, fastERA S.R.L. favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo, la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.

Ogni proposta giunta a fastERA S.R.L. verrà adeguatamente considerata ed interpretata al fine di trarne ogni beneficio possibile. Ciò implica la piena disponibilità ad ascoltare ed esprimere opinioni e punti di vista differenti. Secondo le modalità previste dal Regolamento Europeo 679/16, ogni cliente ha inoltre diritto ad accedere alle informazioni aziendali che lo riguardano utilizzando le modalità dettate dal regolamento stesso (articolo 15).

### 1.5 Efficienza ed Efficacia

fastERA S.R.L. fornisce il servizio in modo efficiente, cioè con diligenza, in modo efficace ed il più utile possibile ai suoi Clienti. fastERA S.R.L. farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.



## 1.6 Cortesia e Trasparenza

fastERA S.R.L. assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate. fastERA S.R.L. si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai propri dipendenti le opportune istruzioni al fine di assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti.

In particolare il servizio di Assistenza Clienti è a disposizione del cliente per ogni sua necessità concernente i servizi tecnici concessi.

La continua attenzione all'ascolto e alla realizzazione, ove possibile, delle richieste del cliente è considerata da fastERA S.R.L. un'indispensabile risorsa per la propria crescita professionale ed economica.

## PARTE 2 - I parametri di qualità

Nello svolgimento della propria attività fastERA S.R.L. rivolge la massima attenzione al grado di soddisfazione della clientela ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi in termini di qualità dei servizi offerti.

In un'ottica di miglioramento continuo e di centralità dell'utente l'azienda adotta una serie di indicatori stabilendo annualmente degli obiettivi da raggiungere in base ai quali valutare periodicamente il livello qualitativo conseguito, nel pieno rispetto della direttiva generale sulla qualità nei servizi e in linea con le successive delibere specifiche.

Gli indicatori riportati nella seguente Carta dei servizi sono validi in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione l'eventualità che si verifichino:

- guasti nella propria infrastruttura o in quella di operatori interconnessi;
- manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura, delle reti di trasmissione e il mantenimento della qualità di erogazione;
- cause di forza maggiore: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'autorità pubblica.

### 2.1 Obiettivi per il servizio

#### 2.1.1. Tempo di fornitura del servizio.

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.

#### 2.1.2. Tempo di risposta ai servizi tramite operatore

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la presa in carico da parte dell'operatore.

#### 2.1.3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.



#### **2.1.4. Fatture contestate**

Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

#### **2.1.5. Accuratezza della fatturazione**

Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

## **PARTE 3 - Tutela del cliente**

### **3.1. Offerta dei servizi**

fastERA S.R.L. si rivolge al mercato con una gamma completa di servizi in ambito informatico (cloud computing, connessioni a internet, sviluppo di progetti e altro), offerti studiando sempre le soluzioni più idonee ad ogni realtà.

I servizi che compongono l'offerta integrata di fastERA S.R.L. sono resi nella massima trasparenza nei confronti della clientela, attraverso l'adozione di contratti di fornitura in cui vengono adeguatamente descritti:

- la tipologia di servizio oggetto del contratto;
- le condizioni tecniche ed economiche, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi e dei costi di manutenzione;
- il tempo di fornitura del servizio;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami;
- i diritti del cliente sulle proprie informazioni, in base al Regolamento Europeo 679/16.

### **3.2. Informazioni alla clientela**

Nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'Autorità Garante nelle Comunicazioni con la delibera 179/03 CSP, fastERA S.R.L. riconosce il diritto della clientela ad un'informazione completa, tempestiva e trasparente relativamente a:

- modifiche delle condizioni tecniche ed economiche del contratto con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione e facoltà del cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accetti le nuove condizioni;
- modifiche alla presente Carta dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo;

A tal fine fastERA S.R.L. mette a disposizione degli utenti:

- messaggi ed inserti informativi o altro materiale inviato direttamente al cliente;
- il sito web [www.ogilink.it](http://www.ogilink.it)
- il sito web [www.fastera.com](http://www.fastera.com)
- la newsletter

### **3.3. Irregolare funzionamento del servizio**

#### **3.3.1. Reclami sui Servizi (Customer Service)**

L'impegno di fastERA S.R.L. è quello di riuscire ad eliminare la causa del disservizio entro il termine



massimo previsto al punto 3.4.2., fermo restando la possibilità per alcune tipologie di servizio offerte al cliente di attivare meccanismi di intervento diversi con tempi di risoluzione più rapidi.

Il cliente può effettuare il reclamo contattando il servizio di Assistenza:

- inviando una e-mail alla casella support@fastERA.com
- via telefono al +39 0332 1805305 (Italia) o +41 (0)91 6301950 (Svizzera), dal Lunedì al Venerdì 9.00-13.00 e 14.00-18.00
- con accesso diretto all'area assistenza dal sito [ogicloud.com/supporto/](http://ogicloud.com/supporto/), compilando la scheda di segnalazione ivi disponibile.

### **3.3.2. Livelli di gravità del guasto**

Al ricevimento della segnalazione di un guasto sarà effettuata un'analisi del livello di gravità del guasto.

Salvo differenti indicazioni che verranno concordate nei singoli contratti con il Cliente, i guasti sono classificati nelle seguenti categorie:

- Priority Level 1 (P1) – Alto impatto sul business, ad esempio impossibilità completa di accedere all'infrastruttura informatica e/o disservizio generalizzato su tutte le utenze configurate
- Priority Level 2 (P2) – Basso impatto sul business, ad esempio disservizio parziale legato solo a qualche utenza e/o servizio
- Priority Level 3 (P3) – Richieste di modifiche, ad esempio cambiamenti di configurazione

Le categorie saranno gestite con tempi di risposta e di intervento consoni alla gravità del guasto, come sarà specificato nel contratto o all'atto dell'offerta/ordine.  
ripristino.

## **3.4. Pagamento del servizio**

### **3.4.1. Fatturazione e pagamento**

fastERA S.R.L. dedica particolare attenzione al processo di fatturazione impegnandosi a garantire alla propria clientela elevati standard di trasparenza.

Il processo di fatturazione avviene con periodicità e modalità specificate nei singoli contratti. La fattura viene inviata al cliente anticipatamente rispetto alla data di scadenza. Il pagamento delle fatture può avvenire nelle modalità esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al Cliente.

In caso di modifiche alle condizioni economiche dei servizi offerti e delle condizioni di contratto il Cliente viene informato con almeno 30 gg di anticipo rispetto alla data di applicazione.

### **3.4.2. Reclami relativi a Fatturazione e Rimborsi**

Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a fastERA S.R.L. per iscritto agli specifici punti di contatto. Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e reportizzato e sarà definito entro 30 giorni solari dal ricevimento dello stesso ed al Cliente sarà comunicato in modo adeguato l'esito dello stesso. Qualora dovuto, un rimborso sarà liquidato con accredito sul primo ciclo di fatturazione utile. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da fastERA S.R.L. per valutarne la fondatezza ed eventualmente ricorrere alla conciliazione.



### **3.4.3. Indennità di mora per mancato adempimento o ritardato adempimento**

Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati al Cliente a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo, o comunque nei limiti stabili all'art. 2 comma 4 della legge 27 marzo 1996, n.108.

### **3.5.4. Risoluzione delle controversie**

Per le controversie tra fastERA S.R.L. e il Cliente vige quanto stabilito in materia dall'AGCOM con delibera n° 173/07/CONS. In base all'art. 2 della citata delibera, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino al momento in cui si adempie all'obbligo di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, oppure dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni a partire dalla data di presentazione dell'istanza.

### **3.5. Segnalazioni e indennizzi**

fastERA S.R.L. si impegna a ridurre al minimo gli adempimenti richiesti al cliente per la fornitura del servizio, adottando procedure semplificate ed informatizzate che permettono l'effettuazione di servizi più chiari, trasparenti e veloci, agevolando le procedure di pagamento.

In ossequio alla Delibera n. 179/03/CSP, fastERA S.R.L. assicura agli utenti il diritto a presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente carta dei servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti.

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 11 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi, fastERA S.R.L. riconosce al cliente il diritto di richiedere un indennizzo per il mancato rispetto degli standard di qualità contrattualizzati per lo specifico servizio, ove previsto.

L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile.

### **3.6. Tutela dalla privacy**

Ai sensi del Regolamento Europeo 679/16 in materia di privacy e tutela dei dati personali, fastERA S.R.L. garantisce la massima riservatezza delle informazioni fornite dai clienti, le quali non potranno essere utilizzate, salvo il consenso diretto dell'interessato o la richiesta delle autorità competenti, per le finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.

