



# Carta dei Servizi

## 1. Premessa

La Carta dei Servizi di Navigaliberamente descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa forniti da Navigaliberamente e stabilisce gli impegni della Società ed i diritti dei suoi Clienti in merito alla fornitura dei servizi, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti. I contratti proposti da Navigaliberamente si uniformano ai principi ed ai criteri della Carta dei servizi e contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio. La carta dei Servizi di Navigaliberamente è conforme ai principi e alle disposizioni fissati nelle delibere 179/03/CSP e 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Si segnala che la presente Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica, regolamentare e dell'organizzazione aziendale.

## 2. Principi fondamentali

### 2.1 Uguaglianza ed imparzialità

La fornitura dei servizi da parte di Navigaliberamente si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei clienti a parità di condizioni e di servizio prestato, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. In funzione di tale impegno, Navigaliberamente interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura dei servizi attenendosi alle norme regolatrici del settore e si mostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di telecomunicazioni per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

### 2.2 Continuità

Navigaliberamente si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione e

riparazione ordinaria e straordinaria, o per cause di forza maggiore. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei servizi, Navigaliberamente adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai clienti il minor disagio possibile. Navigaliberamente potrà avvisare, di norma via email, i propri clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni non brevi dei servizi. Per quanto riguarda i servizi di collegamento tramite uso di frequenze radio libere e condivise (come ad esempio il servizio "WDSL") si fa presente che per loro natura non è possibile garantire il funzionamento e la qualità nel tempo di tali servizi, così come riportato anche nelle specifiche disposizioni contrattuali.

### 2.3 Efficienza ed efficacia

Navigaliberamente persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi proposti adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Navigaliberamente esegue un costante monitoraggio dei nodi principali della propria rete. Ciò consente, in caso di malfunzionamenti o disservizio, un rapido intervento da parte dei tecnici che metteranno in pratica tutte le azioni necessarie alla risoluzione del problema, spesso anche in caso di mancata segnalazione da parte del cliente.

### 2.4 Cortesia e trasparenza

Navigaliberamente assicura la massima disponibilità e cortesia da parte del proprio staff, il quale è a disposizione del cliente per fornire informazioni relative ai servizi offerti, condizioni contrattuali, informazioni tecniche, disservizi, malfunzionamenti, etc...

### 2.5 Partecipazione

Navigaliberamente assicura la massima disponibilità alla valutazione di eventuali proposte di miglioria e/o ampliamento dei servizi o del rapporto col cliente stesso, anche attraverso l'eventuale mediazione di associazioni dei consumatori.

### 2.6 Diritto di scelta

Navigaliberamente ritiene la libertà di scelta un diritto di ogni cliente ed a tal fine si impegna a fornire tutte le informazioni disponibili di propria competenza

attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate volte a mettere il cliente nelle condizioni di scelta adeguate.

### 3. Standard di qualità

L'obiettivo principale di Navigaliberamente è la fornitura di servizi tecnologicamente innovativi, ricercando costantemente soluzioni tecnologiche ed organizzative che soddisfino le migliori esigenze dei clienti, conseguendo così un progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti. A tal fine Navigaliberamente attua una serie di misurazioni della qualità dei servizi offerti e valuta con attenzione i suggerimenti e le richieste dei clienti. Di seguito si riportano le misurazioni e gli obiettivi di qualità di Navigaliberamente così come definiti dalle delibere 179/03/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

#### 3.1 Tempi di attivazione del servizio di accesso ad Internet

Definizione: il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Collegamenti WDSL: il tempo medio di attivazione dei collegamenti è di circa 3 giorni; il 90% delle attivazioni si realizzano entro 10 giorni dalla richiesta.

Collegamenti ADSL su doppino preesistente: il tempo medio di attivazione dei collegamenti è di circa 10 giorni; il 90% delle attivazioni si realizzano entro 40 giorni dalla richiesta.

Collegamenti ADSL su un nuovo doppino: il tempo medio di attivazione dei collegamenti è di circa 25 giorni; il 90% delle attivazioni si realizzano entro 60 giorni dalla richiesta.

#### 3.2 Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet

Definizione: rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Collegamenti WDSL: media annua entro il 3%.

Collegamenti ADSL: media annua entro il 4%.

### 3.3 Tempi di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad Internet

Definizione: tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

Collegamenti WDSL: in media le riparazioni avvengono entro 1 giorno; il 90% dei guasti si risolve entro 4 giorni.

Collegamenti ADSL: in media le riparazioni avvengono entro 2 giorni; il 90% dei guasti si risolve entro 5 giorni.

### 3.4 Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza ai clienti

Definizione: 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 chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano.

Il servizio di assistenza telefonica della Navigaliberamente non prevede sistemi di risposta automatici ma solo mediante operatori umani, quindi tale misurazione non è applicabile.

### 3.5 Addebiti Contestati per servizi di accesso ad Internet

Definizione: percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

L'obiettivo prefissato ed il tasso corrente sono inferiori all'1%.

### 3.6 Altri indicatori statistici definiti dalla delibera 244/08/CSP

La delibera 244/08/CSP stabilisce una serie di altri indicatori statistici e relative metodologie di calcolo per la misurazione delle prestazioni dei collegamenti ad Internet da postazione fissa. Tali specifiche però sono state pensate per i grossi operatori nazionali e non sono al momento correttamente implementabili da Navigaliberamente perchè presuppongono una vasta copertura del territorio nazionale, la presenza di proprie apparecchiature al MIX di Milano e al Namex di Roma, ed il totale controllo della rete di trasmissione (mentre le nostre linee ADSL sono in Wholesale). Difatti, al momento, Navigaliberamente non rientra tra i soggetti tenuti a partecipare al finanziamento del soggetto indipendente (la Fondazione Ugo Bordoni) designato dalla delibera 147/09/CSP per svolgere tali misurazioni.

## 4. Tutela del cliente

#### 4.1 Servizi di assistenza

Navigaliberamente fornisce un servizio di assistenza tecnica gratuita tramite telefono (0918777586), email ([assistenza@navigaliberamente.it](mailto:assistenza@navigaliberamente.it)) o l'apposito modulo presente nella sezione assistenza del sito web [http://www.navigaliberamente.it/index.php?option=com\\_wrapper&view=wrapper&Itemid=752](http://www.navigaliberamente.it/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=752). Fuori dagli orari lavorativi (di norma dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle 18:00) sulla linea telefonica è attivo un servizio di segreteria telefonica dove poter rilasciare eventuali segnalazioni di guasti 24 ore su 24. Nel caso di una segnalazione di guasto o malfunzionamento, l'operatore effettuerà assieme al cliente delle verifiche iniziali sul problema segnalato e se questo non risulterà immediatamente risolvibile, il problema verrà passato in carico ad un tecnico di secondo livello. Quest'ultimo verificherà la possibilità di risolvere il problema da remoto ed in caso negativo contatterà il cliente per un eventuale intervento a domicilio. Nel caso di intervento a domicilio, se la causa del malfunzionamento dovesse risultare ascrivibile al cliente, quest'ultimo sarà tenuto al pagamento dell'intervento.

#### 4.2 Violazioni della carta, reclami e rimborsi

Le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente Carta, i reclami relativi alla fatturazione o a malfunzionamenti dei servizi offerti e le eventuali richieste di rimborso potranno essere inoltrati a Navigaliberamente attraverso uno dei punti di contatto sotto indicati. Ogni reclamo sarà definito nel minor tempo possibile e comunque entro massimo 45 giorni dal ricevimento dello stesso ed al cliente sarà comunicato in modo adeguato l'esito dello stesso. Qualora dovuto, il rimborso sarà liquidato con accredito sulla prima fattura utile o direttamente al cliente. Il cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Navigaliberamente per valutarne la fondatezza.

#### 4.3 Punti di contatto

Eventuali segnalazioni o reclami possono essere inoltrati alla Navigaliberamente attraverso una delle seguenti modalità:

- Per lettera all'indirizzo: Maide s.r.l.s. – Casella Postale 29, 98077 – Santo stefano di camastra (Me)
- Per telefono al numero: 0918777586
- Per fax al numero: 0918772244
- Per e-mail all'indirizzo: [amministrazione@Navigaliberamente.it](mailto:amministrazione@Navigaliberamente.it)



Per Comunicazioni scrivere a:  
Maide s.r.l.s.  
Casella Postale 29 - 98077  
Santo Stefano di Camastra (Me)  
Help Desk 0918777586 - fax 0918772244  
E- Mail: [info@navigaliberamente.it](mailto:info@navigaliberamente.it)  
[www.navigaliberamente.it](http://www.navigaliberamente.it)