

CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento si propone l'obiettivo di descrivere i principi, i parametri di qualità e le procedure che sono state utilizzate per fornire e valutare i servizi erogati da IFM Infomaster S.p.A (d'ora in poi "IFM") e per tutelare i diritti della Clientela (d'ora in poi "Cliente").

La Carta dei servizi è stata redatta in ottemperanza a quanto descritto nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (d'ora in poi definita "Direttiva"), ai sensi delle Delibere AGCOM n. 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP e 73/11/CONS (d'ora in poi definite "Delibere").

La carta è reperibile in formato elettronico sul sito www.ifmcommunications.it e in forma cartacea presso la sede legale di Genova, in via V Maggio 81.

Il documento Termini e condizioni per il servizio di Contact Center a Consumo, appendice Service Level Agreement e l'Offerta di servizio di Contact Center a Consumo definiscono il quadro dei documenti che disciplinano il rapporto tra IFM e il Cliente.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi di Telecomunicazione da parte di IFM è basata sul rispetto dei Principi Fondamentali delineati dalla Direttiva: Eguaglianza ed Imparzialità, Continuità del servizio, Diritto di Scelta, Partecipazione, Efficienza ed Efficacia, Trasparenza.

Eguaglianza ed Imparzialità

IFM fornisce i propri servizi di Telecomunicazioni al pubblico nel rispetto del principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti, senza discriminazioni basate su differenze di sesso, razza, religione, lingua ed opinioni politiche. IFM si impegna a garantire, nei limiti delle licenze che le sono state assegnate, parità di trattamento a parità di servizio offerto. Le singole clausole del documento Termini e condizioni per il servizio di Contact Center a Consumo, l'appendice Service Level Agreement e l'Offerta di servizio di Contact Center a Consumo verranno interpretate sempre seguendo detti principi.

Continuità

IFM si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare, tranne nei casi in cui sia necessario effettuare interventi di manutenzione tecnica che saranno comunicati con almeno 5 giorni di anticipo ove possibile. IFM non potrà essere ritenuta colpevole in caso di danno o malfunzionamento legati a forza maggiore. IFM si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio causati ai Clienti, informando loro se possibile dei tempi di ripristino.

Diritto di Scelta

IFM si impegna a rispettare, e ritiene prioritario il Diritto di Scelta del Cliente in materia di servizi. IFM si impegna a non ostacolare e rendere facile il confronto con la concorrenza, ed a non porre nessun tipo di vincolo all'eventuale passaggio di un Cliente ad altro Fornitore presente sul territorio.

Partecipazione

Ogni Cliente ha il diritto di proporre suggerimenti migliorativi dei servizi producendo materiale o documenti ed inviandolo via mail o via raccomandata presso l'indirizzo indicato nel paragrafo 8.

Efficienza ed Efficacia

IFM persegue il miglioramento dei suoi servizi tramite l'adozione di procedure, tecnologie e controlli che portino ad un continuo innalzarsi dei livelli di efficienza ed efficacia.

Trasparenza

IFM adotta il principio di Trasparenza nella redazione di tutta la documentazione orientata al Cliente, partendo dal materiale informativo in genere, passando per il sito internet fino ad arrivare ai documenti necessari per la sottoscrizione dei Servizi.

2. IMPEGNI

IFM si impegna a :

- Attivare i servizi offerti nel rispetto delle tempistiche definite nell'Offerta consegnata e sottoscritta dal Cliente;
- Fornire un servizio telefonico di Supporto Clienti;
- Fornire informazioni commerciali;
- Dare immediata comunicazione nel caso di modifiche delle condizioni economiche e tecniche dell'offerta;
- Fornire rapidamente risposte ai reclami;
- Inserire gratuitamente e modificare in qualsiasi momento, su base di indicazioni ricevute dallo stesso, i dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza (in adempimento alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 36/02/CONS e n.180/02/CONS);
- Fornire con diverse modalità la Carta dei Servizi e le condizioni contrattuali;
- Fornire tutte le informazioni commerciali e tecniche disponibili sui proprio servizi con cortesia, pazienza e chiarezza;
- Manutenere le apparecchiature fornite in comodato d'uso ai Clienti e sostituirle in caso di malfunzionamento o rottura, tranne che nei casi imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo;
- Fornire la più completa collaborazione alle Autorità Pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;

3. I SERVIZI DI IFM INFOMASTER

IFM è un Operatore di Telecomunicazioni ed offre servizi di Telefonia fissa, Connettività, hosting, e housing finalizzati alla fornitura di servizi di Contact Center a consumo.

Il Servizio è fornito in cloud e comprende:(i) l'utilizzo della piattaforma di Contact Center, senza alcuna limitazione di funzionalità e di numero di operatori; (ii) tutti i costi relativi al traffico generato o ricevuto; e (iii) tutte le prestazioni di manutenzione, sia correttiva, sia evolutiva, meglio indicate nell'Appendice Service Level Agreement (SLA).

Il servizio è fornito a consumo a fronte dell'acquisto di ricariche prepagate, i costi e le condizioni di fornitura sono disponibili sul sito www.ifmcommunications.it.

4. STANDARD DI QUALITÀ

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CPS, n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP e successivi emendamenti, IFM monitora la qualità dei servizi erogati, e rende disponibili i risultati ai Clienti ed alla Autorità stessa sia sul proprio sito che sul sito della Autorità stessa.

IFM adotta politiche di miglioramento continuo e definisce gli standard ed i parametri che sono richiesti dall'Autorità stessa.

Per quanto riguarda i servizi di Contact Center, gli indici presi in considerazione sono così suddivisi per tipologia di servizio:

Servizi in modalità diretta

- Tempo di fornitura
- Tasso di Malfunzionamento
- Tempo di riparazione dei Malfunzionamenti
- Fatture contestate
- Accuratezza delle Fatturazioni

Poiché la proposta commerciale di IFM può prevedere la fornitura di connessioni IP utilizzando servizi di altri operatori (wholesale) i tempi di allaccio sono dipendenti dalle condizioni di raggiungibilità e saranno, di volta in volta, specificati in offerta.

IFM ha fissato gli standard e gli indicatori di qualità dei parametri in discussione nella maniera seguente:

- Tempo di fornitura iniziale ed attivazione del servizio
 - Per servizi in modalità diretta su struttura di altri operatori (wholesale):
 - Tempo massimo previsto: 60gg
 - 45 gg solari nel 95% dei casi
 - 80 gg solari nel 99% dei casi
- Tasso di Malfunzionamento
 - Per servizi forniti su infrastruttura di altri operatori (wholesale): 2,5%
- Tempo di riparazione dei Malfunzionamenti
 - Per servizi in modalità diretta su struttura di altri operatori (wholesale):
 - 2 gg lavorativi nel 95% dei casi
 - 4 gg solari nel 99% dei casi
- Fatture contestate:0,8% sul totale fatture emesse
- Accuratezza delle Fatturazioni:0,5% sul totale fatture emesse

5. RAPPORTO CONTRATTUALE CON I CLIENTI

5.1. Qualora il Contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dall'art. 5 del D. Lgs. 22 maggio 1999, n.185, il Cliente potrà recedere dandone comunicazione a IFM mediante lettera raccomandata A.R. entro 10 (dieci) giorni dalla attivazione del Servizio, inviando, all'indirizzo di cui al successivo paragrafo 8 ("Come contattare IFM Infomaster"), apposita comunicazione a mezzo raccomandata A.R. ai sensi degli artt. 4 e segg. del medesimo decreto,

fatto salvo il diritto di IFM di addebitare, per effetto dell'art. 7, comma 2, del medesimo decreto, i corrispettivi per l'attivazione e l'utilizzo del Servizio e le relative tasse o imposte. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex e facsimile, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le 48 ore successive. La raccomandata può essere sostituita da email certificata avente valore di raccomandata a.r. (P.E.C) all'indirizzo di posta certificata indicata nel paragrafo 8.

- 5.2. In base all'articolo 1, comma 3, della L. n. 40 del 02/04/2007 e in base all'integrazione con il capoverso 1- bis al punto 3 delle linee guida della Direzione Tutela dei Consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4 della Legge 40/2007 sia l'utente che sia qualificabile come consumatore ai sensi dell'art. 3 del D.L. n. 206/2005 "consumatore o utente: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta", sia l'utente non residenziale che non gode di sostanziale potere negoziale e che, quindi, si limita a sottoscrivere clausole predisposte dal contraente "forte" hanno diritto di recedere dal contratto in qualsiasi tempo con comunicazione scritta inviata a IFM con un preavviso di 30 gg. Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla ricezione da parte di IFM di tale comunicazione. Il Cliente è tenuto a pagare il corrispettivo del servizio fruito e il canone relativo all'ultimo mese di utilizzo del servizio. Qualora il cliente receda dall'abbonamento nel corso del primo anno di durata contrattuale, sarà tenuto a pagare una somma stabilita sulla richiesta di attivazione del servizio, variabile in funzione del servizio acquistato a fronte dei costi sostenuti da IFM per le prestazioni di disattivazione.
- 5.3. Nel caso in cui il Cliente intenda sollevare reclami sulla fatturazione, potrà farlo inviando comunicazione scritta a mezzo raccomandata o Posta Elettronica Certificata agli indirizzi indicati nel paragrafo 8. L'invio del reclamo non sospende l'obbligo di pagamento della fattura contestata. IFM esaminerà il reclamo ed invierà al Cliente i risultati della verifica entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. Qualora risultino importi pagati in eccesso dal Cliente, verranno rimborsati mediante accredito sulla fattura successiva oppure, se richiesto espressamente, versati direttamente a quest'ultimo. Il Cliente che reputi insoddisfacente l'esito del reclamo, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da IFM ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione di cui al successivo punto 5.4.
- 5.4. Per le controversie inerenti al presente Contratto varranno le condizioni, i criteri e le modalità per la soluzione non giudiziale delle controversie stesse stabiliti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro la proposizione dell'istanza alla suddetta Autorità, ai sensi dell'art. 1, comma 11, della L. 249/97. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine della procedura di conciliazione. Il presente Contratto non potrà essere ceduto dal Cliente a terzi, se non con il previo consenso scritto di IFM.
- 5.5. Per qualsiasi controversia nascente o derivante dall'applicazione e/o interpretazione del contratto stipulato sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o di domicilio dell'Utente, se ubicati nel territorio dello Stato, ai sensi dei D. Lgs. 50/92 e 185/99. Il presente contratto è soggetto esclusivamente alla legge italiana e come tale sarà interpretato ed eseguito. Per tutto quanto non espressamente dichiarato nel presente contratto si rinvia alle norme vigenti.

5.6. IFM Infomaster si impegna a trattare i dati personali di ciascun Cliente ed a garantire la riservatezza degli stessi ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 (T.U. sulla tutela dei dati personali). Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali presenti negli elenchi generali per le finalità dei servizi informativi e di formazione degli elenchi pubblici cartacei o elettronici o modificare il consenso all'utilizzo degli stessi. A tale scopo il Cliente può utilizzare i canali di comunicazione con IFM Infomaster di cui al paragrafo 8.

6. INDENNIZZI

Gli indennizzi riconosciuti da IFM sono definiti in ottemperanza alla delibera 73/11/CONS – Allegato A.

7. FATTURAZIONE

7.1. La fatturazione è effettuata su base anticipata.

7.2. L'importo delle ricariche sarà pari a multipli della ricarica minima che avrà il controvalore indicato nel Contratto. Il corrispettivo delle ricariche sarà versato dal Cliente ad IFM mediante bonifico bancario sul conto corrente di tempo in tempo indicato da IFM e il credito acquistato sarà utilizzabile a partire dal giorno successive alla data di effettivo accredito del denaro.

7.3. Il corrispettivo relativo ai Servizi acquistati è dovuto dal Cliente in base ai listini di volta in volta in vigore visibili all' URL <http://www.ifmcommunications.it> o in base alle offerte commerciali ricevute dai funzionari commerciali o agenti di IFM.

7.4. E' facoltà di IFM modificare il listino prezzi. Le eventuali modifiche del listino prezzi in aumento saranno comunicate attraverso i mezzi di informazione, pubblicazione sul sito web, o in occasione dell'invio della prima fattura, o con separato avviso, o via telefax o via e-mail o PEC, presso il recapito indicato in Contratto o successive modificazioni. La data di efficacia dovrà essere successiva di almeno 7 giorni, rispetto alla comunicazione di variazione. Il Cliente potrà recedere entro il termine di cui sopra e il recesso avrà effetto dall'avvenuta ricezione da parte di IFM. Il Cliente avrà diritto al rimborso del credito non consumato dalla data di efficacia del recesso. IFM sarà comunque libera, a suo insindacabile giudizio, dal proseguire nella prestazione del servizio oggetto delle presenti condizioni generali senza che ciò comporti rinuncia all'efficacia del recesso.

7.5. Le fatture, se non è stata espressamente richiesta la spedizione per posta ordinaria al momento della sottoscrizione, verranno inviate a mezzo posta elettronica.

7.6. Il pagamento dei corrispettivi avviene tramite bonifico bancario sul conto corrente di volta in volta indicato. Nel caso in cui i pagamenti risultino insoluti IFM avrà facoltà di procedere alla limitazione e/o sospensione del Servizio fino al pagamento della relativa fattura ed alla conseguente reintegrazione del credito.

7.7. La limitazione e/o sospensione del Servizio di cui all'art. 7.6 è una mera facoltà di IFM. Pertanto il Cliente non potrà avanzare alcuna pretesa nel caso in cui tale facoltà non venga esercitata.

7.8. IFM segnalerà al Cliente gli eventuali ritardi riscontrati nel pagamento delle fatture e ciò equivarrà sempre alla costituzione in mora ex. art. 1219 c.c.

7.9. Independentemente da quanto previsto agli artt. 7.7 e 7.8 in caso di inadempimento totale o parziale del Cliente all'obbligo di pagamento delle fatture, IFM potrà sospendere l'erogazione dei Servizi; decorsi 15 giorni dalla sospensione e senza ricezione del pagamento, il contratto si risolverà ai sensi dell'art. 1456 c.c..

8. COME CONTATTARE IFM

8.1. IFM Infomaster è a disposizione dei Clienti 365 gg/anno per segnalazioni di problemi tecnici tramite le seguenti modalità:

- Registrandole on-line all'indirizzo internet <https://services.ifminfomaster.com> attraverso una applicazione guidata e di facile utilizzo.
- Comunicando la richiesta allo SPOC al numero telefonico 199 127 629 negli orari previsti dal servizio.

Sarà possibile, accedendo al sito, monitorare lo stato di avanzamento delle richieste aperte e sollecitare i ticket aperti.

Entrambi i canali sono a disposizione del Cliente 365x7x24 per la registrazione della segnalazione; la presa in carico della segnalazione verrà effettuata compatibilmente con l'orario di copertura del servizio.

All'attivazione del servizio verrà consegnato un codice identificativo necessario per l'accesso al servizio stesso.

8.2. L'assistenza su guasti bloccanti è erogata con formula 365x7x24. L'orario di copertura standard del servizio di assistenza per guasti non bloccanti e parzialmente bloccanti è il seguente:

- dalle 8.30 - alle 18.30 dal lunedì al venerdì festivi esclusi

Tutte le attività necessarie al buon fine dell'intervento sono da considerarsi erogate in tale orario.

Le attività che per esigenza del Cliente dovranno essere eseguite fuori dall'orario di copertura del servizio saranno oggetto di valutazione economica.

8.3. IFM è a disposizione dei Clienti per fornire informazioni commerciali: Telefonicamente allo 0103747811 (giorni feriali dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00); Via mail a info@ifmcommunications.it;

8.4. Per reclami, richieste di indennizzo o per richieste di variazione o cancellazione dei dati personali, il Cliente potrà inviare comunicazione scritta a mezzo raccomandata, email, Posta Elettronica Certificata o fax ai seguenti recapiti: IFM Infomaster S.p.A. - Via V Maggio 81, 16147 Genova, e-mail amministrazione@ifmgroup.it, P.E.C. legalmail@ifminfomaster.it, fax 0103747861.

9. DISPONIBILITÀ CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è disponibile sul sito internet www.ifmcommunications.it, o in forma cartacea direttamente presso la sede sita in via V Maggio 81, 16147 Genova. La data di ultima revisione della stessa è Luglio 2016.