



Carta dei Servizi 2024

Sommario

1. PREMESSE.....	2
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI	2
3. RAPPORTI TRA PLINK ED I CLIENTI	4
4. ASSISTENZA, RECLAMI E SEGNALAZIONI/INTERVENTI A VUOTO	7
5. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI.....	10
6. TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU.....	13

1. Premesse

Professional Link S.r.l., con sede legale in Via Alcide De Gasperi 4/A, 22072 Cermenate (CO), (di seguito “**PLINK**”) è una società debitamente autorizzata ai sensi dell’articolo 11 del Codice europeo delle Comunicazioni Elettroniche alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica su tutto il territorio nazionale.

PLINK fornisce sistemi integrati di dati e fonia in Italia e all’estero attraverso soluzioni affidabili e personalizzate. L’obiettivo è quello di connettere le persone, facilitando il loro incontro. In questo modo, genera valore sociale e intellettuale.

Stabilire connessioni è molto più che installare cavi, si tratta di facilitare i rapporti umani, mettere a disposizione servizi che incoraggino relazioni costruttive, che generino legami e contaminazioni di saperi, esperienze, storie e modelli ideali.

Per questo, PLINK ha impostato la ricerca verso il concetto di Connections beyond Connectivity: l’intenzione è di guidare il cliente nella creazione di relazioni per mezzo della connessione tecnologica, concretizzando l’incontro tra umano e digitale.

In particolare, PLINK offre alla propria clientela business i seguenti servizi:

- servizi di telefonia vocale in tecnologia VOIP o WLR;
- servizi di comunicazione voce e/o dati su linea radiomobile;
- servizi di comunicazione elettronica in tecnologia xDSL che consentono il trasporto dati e/o fonia su reti a banda larga e ultra-larga e servizi di comunicazione elettronica ultraveloci tramite fibra ottica dedicata o con prevalente tecnologia in fibra ottica (“FTTC” e “FTTH”) nonché quelli in tecnologia radio (“RDSL”);

Nell’ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo le direttive approvate dall’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (qui di seguito “**AGCOM**”) in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa, mobile e dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, PLINK adotta la presente “**Carta dei Servizi**”, con la quale si intende prevedere il continuo miglioramento degli standard di qualità al fine di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il rapporto con i Clienti, oltre che per assecondare meglio le aspettative e le esigenze degli stessi.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito www.plink.it e richiamata nelle condizioni generali di contratto.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti tra PLINK ed i Clienti che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che PLINK 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, modalità e costi della prestazione erogata.

La Carta dei Servizi verrà aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda e resa disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito, nonché eventualmente fornito ai Clienti che ne facciano richiesta ai riferimenti del Servizio Clienti.

2. I Principi Fondamentali

I servizi di PLINK sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti e nel rispetto dei seguenti principi:

2.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

PLINK fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche indistintamente a tutti i clienti sull'intero territorio nazionale, ispirandosi al principio di uguaglianza, prescindendo da differenze di sesso, etnia, lingua, religione ed opinioni politiche.

2.2 CONTINUITÀ

PLINK 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. PLINK dichiara di offrire i propri servizi di comunicazione elettronica anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori.

2.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

PLINK costruisce relazioni che hanno al centro una precisa idea di umanità e connettività: la più antica e la più complessa, quella dello scambio reciproco. Per questo garantisce la partecipazione dei Clienti al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti oppure tramite reclami ai quali verrà dato riscontro entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione.

2.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

PLINK crede sia possibile trasformare la complessità in semplicità grazie al valore delle persone che compongono la sua squadra e alla qualità dei suoi servizi. PLINK si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi, rendendo comprensibili e disponibili tutte le informazioni e le disposizioni contrattuali.

2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

PLINK ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità, garantendo una risposta qualificata e competente alle richieste del cliente.

2.6 DIRITTO DI SCELTA

PLINK rispetta il diritto di scelta della clientela, consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti, oltre che garantendo sempre la libertà del cliente di recedere dal contratto o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, in ogni momento, dando un preavviso di almeno 30 giorni, inviando una disdetta scritta, a mezzo lettera raccomandata, o posta elettronica certificata o posta elettronica ordinaria senza corrispondere alcuna penale, fatti salvi gli importi giustificati dai costi sostenuti dall'operatore.

2.7 SICUREZZA

PLINK si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare, PLINK garantisce che i propri sistemi (e/o di fornitori terzi) di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di PLINK e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso *i)* l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, *ii)* il costante aggiornamento e ricerca tecnologica, *iii)* una rapida introduzione delle innovazioni.

2.8 RISERVATEZZA

PLINK s'impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di PLINK, nonché i diritti dell'interessato

nel trattamento dei dati, in conformità al Regolamento EU 2016/679 e secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto.

2.9 VALORI

I valori che guidano PLINK sono la conseguenza della centralità che le persone e le relazioni umane hanno in Professional Link e dirigono il suo approccio sono i seguenti:



INTUITO

Porta ognuno ad esprimere le proprie diversità, a valorizzarle nella ricerca dell'innovazione applicata e delle soluzioni ai problemi più complessi.



PASSIONE

Alimenta la motivazione, la coesione intorno agli obiettivi da conseguire e la propositività.



IMPEGNO

Crediamo in quello che facciamo e ci appassioniamo non solo al raggiungimento, ma anche al superamento degli obiettivi.



COLLABORAZIONE

Siamo una squadra, il know-how del singolo è un patrimonio collettivo di cui fare tesoro.

3. Rapporti tra PLINK ed i Clienti

3.1 INFORMAZIONI AI CLIENTI

PLINK rende disponibili al pubblico tutte le informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei propri servizi offerti e si impegna ad informare i Clienti di eventuali variazioni a dette condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà. In tale ottica PLINK si impegna a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 del Codice civile;
- descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio al Cliente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- fornire, tramite il proprio servizio clienti raggiungibile all'indirizzo supporto@plink.it informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- informare i Clienti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso nei confronti di esse;
- specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;
- fornire agli utenti informazioni circa le modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore; il Cliente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione e/o richiedendolo al Servizio Clienti.

3.2 ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi offerti da PLINK avviene secondo le modalità qui di seguito indicate:

- le "Condizioni Generali di Contratto", le "Condizioni Specifiche di Servizio" per i servizi voce fissa e mobile, Cloud ed ISP costituiscono il "Contratto" con il Cliente per l'offerta dei servizi da parte di PLINK unitamente alla sintesi contrattuale, alla Carta dei Servizi, alle Offerte Commerciali e al Modulo di Accettazione al Contratto e gli eventuali Allegati tecnici;
- la proposta di contratto avviene con la sottoscrizione da parte del Cliente e la trasmissione a PLINK delle Condizioni Generali di Contratto e delle Condizioni Specifiche di Servizio insieme con le specifiche Offerte Commerciali per ciascun servizio, tramite le quali il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi, che si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta scritta via PEC posta elettronica certificata o posta elettronica ordinaria, indirizzata dal Cliente a PLINK viceversa, nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto;
- l'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso, anche qualora il Cliente non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta comunicata secondo le modalità sopra descritte, per ciascun servizio in essere o per la globalità dei servizi ed in ogni caso nel rispetto di quanto previsto nel Contratto per l'accesso ai servizi PLINK

Il contratto si perfeziona con l'accettazione da parte di PLINK della richiesta del Cliente di attivare l'offerta. Se però si cambia idea su un'offerta richiesta "a distanza" o al di fuori degli spazi di PLINK il Cliente potrà recedere dal contratto ("*diritto di ripensamento*") entro 14 giorni dalla

data di perfezionamento del contratto stesso ovvero, nel caso in cui all'offerta sia associata la vendita di un prodotto entro 14 giorni dalla consegna del prodotto stesso.

3.3 MODIFICHE AL CONTRATTO

Il Cliente accetta ogni modifica dei servizi o del Contratto resa necessaria a causa di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti dell'AGCOM e/o altre autorità competenti. Le modifiche contrattuali non ricomprese in quelle appena descritte (a titolo esemplificativo l'aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per il Cliente e saranno immediatamente applicabili; nell'ipotesi invece di modifiche sfavorevoli, queste avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate ed il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal singolo servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a PLINK via PEC entro 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione della modifica. In tal caso il singolo servizio o il Contratto nella sua interezza si intenderanno definitivamente risolti a far data dalla ricezione da parte di PLINK della comunicazione di recesso del Cliente. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine suddetto, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

3.4 RECESSO

Salvo diversa indicazione nell'Offerta Commerciale, i servizi si intendono erogati da PLINK per una durata di 24 (ventiquattro) mesi a decorrere dalla Data di Attivazione con rinnovo a tempo indeterminato in caso di mancata disdetta almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza. Ciascuna delle parti potrà recedere mediante apposita comunicazione, indirizzata dal Cliente a PLINK o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso; anche qualora il Cliente non lo utilizzi l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali. Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle Condizioni Generali di Contratto del singolo servizio.

Il Cliente sarà tenuto a versare a PLINK l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e la restituzione degli eventuali apparati forniti in noleggio.

3.5 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Le fatture (in formato elettronico) sono inviate al Cliente tramite il sistema di interscambio gestito dall'Agenzia delle Entrate. La fattura verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'articolo 7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate. Il pagamento potrà avvenire tramite addebito su conto corrente (SDD), tramite ricevuta bancaria (Ri.BA.) o tramite bonifico bancario alle coordinate indicate nel Modulo di Accettazione Contratto. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di PLINK di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo servizio, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a PLINK gli interessi moratori a titolo di indennizzo nella misura massima prevista dalla vigente normativa, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. L'errata attivazione o disattivazione di servizi di PLINK non richiesti dal Cliente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

4.2 SERVIZI A SOVRAPPREZZO ED INFORMAZIONI SUL BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA

Servizi di telefonia vocale in tecnologia VOIP o WLR: in ottemperanza alla regolamentazione vigente PLINK si impegna a fornire il servizio di blocco selettivo di chiamata. Pertanto, tutte le numerazioni ricadenti nel paniere di cui all'Allegato A della delibera 418/07/CONS e successive modifiche e integrazioni saranno bloccate in uscita. Il Cliente potrà richiedere a PLINK una diversa configurazione del servizio di blocco selettivo di chiamata (cambio di profilo del blocco selettivo di chiamata, disattivazione o l'eventuale attivazione del servizio) mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere a PLINK e che dovrà essere compilato,

sottoscritto e trasmesso via PEC all'indirizzo legale@pec.plink.it. Si precisa che poiché il blocco permanente è di tipo dinamico, PLINK procederà automaticamente alla modifica dello stesso nel momento in cui l'AGCOM procederà al suo aggiornamento.

Servizi di comunicazioni mobili e personali: il Cliente potrà effettuare e ricevere chiamate telefoniche, inviare e ricevere messaggi ed usufruire del servizio di connettività Internet secondo le modalità e con i limiti relativi al Servizio specifico. La SIM non è abilitata alla fruizione di servizi a sovrapprezzo, forniti anche da terze parti, ad eccezione dei servizi di mobile ticketing, info banking, carrier billing, televoto, charity SMS su numerazione 455 e donazione ai partiti, il cui costo potrà essere addebitato sul conto telefonico o sul credito telefonico del Cliente. La fruizione dei servizi a sovrapprezzo potrà essere abilitata chiedendo la disattivazione del relativo blocco al servizio assistenza Clienti.

4.3 Codice di Migrazione

Al fine di agevolare la gestione delle procedure di cambio operatore PLINK si impegna a fornire al Cliente il codice di migrazione, in linea con quanto stabilito dalla regolamentazione vigente in materia di migrazione e Number Portability. Il Cliente può sempre reperire il codice di migrazione associato al proprio servizio in fattura oppure, nel caso in cui nella fattura non dovesse comparire, si potrà rivolgere direttamente agli uffici di PLINK inviando una mail all'indirizzo amministrazione@plink.it

4.4 Frodi, furto e smarrimento della SIM

Se il Cliente ha smarrito o subito il furto della SIM card, potrà procedere in questo modo:

- Bloccare la SIM per bloccare il traffico in uscita. L'operazione non comporta la cessazione della linea mobile e puoi mantenere il tuo numero di telefono;
- Sbloccare la SIM per sbloccare il traffico in uscita, in caso di ritrovamento della SIM.

È importante tenere presente che:

- il blocco della SIM o la denuncia di furto o smarrimento del Smartphone non determina l'automatica cessazione della linea o del contratto con PLINK;
- Fino alla formale richiesta di cessazione del contratto, il Cliente continuerà a ricevere le fatture e a pagare il canone;
- Dopo il blocco della SIM per furto o smarrimento, e presentando copia della denuncia, il Cliente potrà richiedere una SIM sostitutiva, mantenendo inalterato il numero telefonico.

Il blocco del traffico in uscita non comporta la cessazione della linea e per questo motivo sarà possibile mantenere lo stesso numero di telefono.

4. Assistenza, Reclami e Segnalazioni/Interventi a Vuoto

4.1 ASSISTENZA

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative dei Clienti che consente di segnalare disservizi, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile, salvo modifiche e/o temporanee sospensioni pubblicate sul sito www.plink.it, telefonicamente dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie) dalle ore 8:00 alle 19:00 e nelle altre modalità senza limitazione di orario, ai seguenti recapiti:

- Posta elettronica: all'indirizzo supporto@plink.it, o nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo all'indirizzo amministrazione@plink.it, o nel caso di comunicazioni in merito ai processi di attivazione all'indirizzo provisioning@plink.it.

- Telefonicamente: al numero 031-778912;

Il “Servizio Clienti” è un servizio fornito tramite contatto diretto con operatori di PLINK. I servizi di manutenzione offerti cui si accede contattando il Servizio Clienti comprendono:

- gli interventi necessari alla risoluzione del guasto per la porzione di catena impiantistica di competenza di PLINK;
- l'eventuale consegna di apparati sostitutivi, di apparati forniti in comodato d'uso gratuito o con formula “kasko” se soggetti a guasto;
- eventuale supporto remoto per la fornitura dei dati tecnici necessari al Cliente per la configurazione di propri apparati.

4.2 RECLAMI

Qualsiasi reclamo del Cliente relativo a malfunzionamenti dei servizi, potenziale inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri utilizzando i recapiti indicati al precedente punto 4.1.

PLINK si impegna a prendere in carico la segnalazione nel minor tempo possibile, impegnandosi altresì a fornire, se possibile, un riscontro al Cliente e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare a quest'ultimo l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione.

Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, PLINK informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento delle verifiche e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

A seguito della analisi del reclamo, PLINK comunicherà al Cliente:

- in caso di accoglimento del reclamo, le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- in caso di rigetto del reclamo, le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

È in ogni caso facoltà del Cliente di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, della Delibera n. 203/18/CONS dell'AGCOM. I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da PLINK in un'ottica di trasparenza per tutta la durata del rapporto contrattuale.

4.3 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE DEL RECLAMO

Ogni eventuale comunicazione in merito a disservizi gravi e continuativi dovrà pervenire via PEC all'indirizzo legale@pec.plink.it. Eventuali reclami dovranno essere inoltrati dal Cliente a PLINK per iscritto all'indirizzo PEC sopra indicato oppure scrivendo ad amministrazione@plink.it. PLINK si impegna a comunicare al Cliente l'esito della valutazione del reclamo entro 45 (quarantacinque) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

4.4. INTERVENTI A VUOTO

Gli importi previsti per gli “interventi a vuoto” sono dovuti dal Cliente a titolo di ristoro dei costi sostenuti quando, in fase di attivazione o in fase di esercizio, un tecnico o una squadra incaricata da PLINK interviene senza poter effettuare alcuna lavorazione come specificato nei seguenti casi:

- durante la fase di attivazione del servizio quando non è possibile evadere l'ordinativo per cause non imputabili a PLINK, quali irreperibilità del cliente finale, rinvii oltre 30 giorni, rifiuto dell'intervento tecnico, rifiuto per tubazioni interne ostruite, rifiuto per ripensamento cliente finale, rifiuto per problematiche tecniche non riconducibili a PLINK. In questo caso l'addebito IAV previsto sarà di 60 €.

- durante la fase di esercizio, a seguito di segnalazione di un disservizio, quando il tecnico intervenuto presso le infrastrutture di rete o presso la sede del Cliente riscontra assenza di malfunzionamento oppure malfunzionamento indotto dovuto a problematiche di competenza del Cliente quali, a titolo di esempio non esaustivo: uso di prodotti non tecnicamente compatibili, errata configurazione di apparati gestiti dal Cliente, guasti di apparati del Cliente, problematiche di cablaggio interno, nonché eventuale indisponibilità della sede Cliente al momento dell'intervento tecnico. In generale, dunque, qualora venga accertato che la Rete è funzionante ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a PLINK (es. presenza presso il Cliente di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili, ecc.), PLINK addebiterà al Cliente, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, la cifra indicata nella tabella che segue:

Servizio	Circuiti accesso xDSL	Circuiti accesso FTTx	Circuiti accesso Radio (Shared e dedicate)	Circuiti accesso fibra ottica
Addebito IAV	90,00€	90,00€	150,00€	150,00€

5. Standard di Qualità dei servizi e indennizzi

5.1 PREMESSA

Attraverso la Carta dei Servizi, PLINK indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Gli standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali (fissati dalle delibere 254/04/CSP e 131/06/CSP) si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto. Per gli standard di Qualità Generali PLINK fissa degli obiettivi semestrali e annuali riportati negli allegati del presente documento, per gli Standard Specifici si riportano di seguito i valori che PLINK si impegna a rispettare.

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, PLINK utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP, 254/04/CSP, Delibera 278/04/CSP, Delibera 131/06/CSP dell'AGCOM e dalle disposizioni dettate dal Codice europeo delle Comunicazioni Elettroniche. PLINK aggiorna questi standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente, tenendo conto dei suggerimenti dei clienti e delle verifiche periodiche. Le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati raggiunti sono periodicamente comunicate all'AGCOM.

5.2 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

PLINK si impegna ad attivare il Servizio entro 120 giorni dalla data della sottoscrizione da parte del Cliente del MAC (con tutti gli Allegati Tecnici) e della documentazione contrattuale o entro il diverso termine previsto dal Contratto. PLINK terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione ed in caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio (per cause non imputabili a PLINK) quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a PLINK il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi.

5.3 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

PLINK si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei Servizi, per la parte di propria competenza, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e nelle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore (quali a titolo esemplificativo epidemie, pandemie, calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a PLINK).

Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

- **Totale disservizio:** guasto bloccante che impedisce al Cliente di utilizzare il Servizio fornito – Severity 1;
- **Disservizio parziale:** indica un evento, non dovuto al Fuori Servizio Pianificato o ad un intervento di manutenzione di emergenza, che causi una perdita parziale della fruibilità del servizio – Severity 2;
- **Degrado:** indica un evento che determini un malfunzionamento senza causare una perdita totale o parziale della fruibilità del Servizio – Severity 3.

I tempi di ripristino obiettivo in caso di disservizio relativo alla connettività shared, sono indicati nella tabella che segue:

Segnalazione dalle 08.00 alle 19.00 Lun.- Ven.	Livello di gravità	Tempistiche
	Severity 1	riparazione entro 36 ore lavorative nel 98% dei casi

	Severity 2	riparazione entro 48 ore lavorative nel 98% dei casi
	Severity 3	riparazione entro 72 ore lavorative nel 90 % dei casi
Segnalazione nei giorni festivi e prefestivi e Lun.-Ven. fuori dall'orario 08.00 – 19.00	Severity 1	Presenza in carico Next Business Day
	Severity 2	Presenza in carico Next Business Day
	Severity 3	Presenza in carico Next Business Day

Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 24 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione.

5.4 INDENNIZZI

I tempi di attivazione dei **Servizi di Connettività** sono indicati nell'offerta.

Nell'eventualità in cui il Tempo di Rilascio non venga rispettato e il ritardo non sia imputabile a inadempienze del Cliente o a cause di Forza Maggiore, il Cliente avrà diritto a richiedere l'indennizzo di ritardata attivazione riportato nella tabella che segue:

Giorni di ritardo	1 – 5	6 – 10	11 - 20	oltre 20
Indennizzo	10% del prezzo dell'installazione	15% del prezzo dell'installazione	20% del prezzo dell'installazione	25% del prezzo dell'installazione

Nell'eventualità in cui il Tempo di Risoluzione del guasto non venga rispettato ed il ritardo non sia imputabile a inadempienze del Cliente o a cause di Forza Maggiore, il Cliente avrà diritto a richiedere l'indennizzo riportato nella tabella che segue:

Giorni di ritardo	1 – 5	6 – 10	11 - 20	oltre 20
Indennizzo	5% del canone mensile	10% del canone mensile	12% del canone mensile	25% del canone mensile

Gli indennizzi sopra indicati sono soggetti ad un massimale di euro 5.000,00.

L'indennizzo è calcolato sul prezzo mensile del singolo Servizio per il quale si è registrato nella risoluzione del guasto.

Per i **servizi di telefonia vocale**, gli indennizzi sono stabiliti come di seguito:

Problematica	Indennizzo telefonia fissa	Indennizzo telefonia mobile
Attivazione entro 10 giorni solari dalla richiesta (ad eccezione di difficoltà tecniche o tempi diversi concordati)	2,00€ per ogni giorno lavorativo di ritardo	2,00€ per ogni giorno lavorativo di ritardo
Riparazione guasti entro 2 giorni lavorativi successivi alla	2,00€ per ogni giorno lavorativo di ritardo	2,00€ per ogni giorno lavorativo di ritardo

segnalazione (ad eccezione dei guasti di particolare complessità)		
Inserimento del nome o del numero telefonico nell'elenco dell'area geografica di appartenenza	Nel caso di errore: 15,00€ Nel caso di omissione: 25,00€	N.A.
Continuità del Servizio	2,00€ per ogni giorno solare in caso di errata sospensione del servizio	2,00€ per ogni giorno solare in caso di errata sospensione del servizio

6. Tutela dei dati personali e DBU

6.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI

PLINK garantisce al Cliente la tutela dei dati personali secondo quanto dettagliatamente previsto dalle Condizioni Generali di Contratto per la fornitura dei servizi da parte di PLINK.

6.2 INSERIMENTO NEGLI ELENCHI TELEFONICI E DBU

PLINK si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, PLINK provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra PLINK e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.

Obiettivi di qualità per l'anno 2024
Telefonia vocale fissa

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	<p>Tempo misurato in giorni solari 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.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura: 45 gg.</p> <p>Percentile 99% del tempo di fornitura: 70 gg.</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 90%</p>
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	<p>Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso: 3%</p>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione:</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 40 ore</p> <p>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 70 ore</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90%</p>
Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	<p>Tempo medio di risposta: 15 s</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s 95%</p>
Fatture contestate	<p>Rapporto espresso in termini percentuali, tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: <1%</p>
Accuratezza della fatturazione	<p>La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: <1%</p>

Obiettivi di qualità per l'anno 2024
Accesso ad Internet da postazione fissa

<p>Tempo di attivazione del servizio</p>	<p>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. Ordini di prima attivazione rivolti ad un operatore del servizio di accesso a banda larga a internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura: 50 gg</p> <p>Percentile 99% del tempo di fornitura: 100 gg</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 90%</p> <p>Tempo medio di fornitura: 35 gg</p> <p>Ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di linee traslocate e su linee provenienti da altro operatore conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio di accesso ad Internet.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura: 55 gg</p> <p>Percentile 99% del tempo di fornitura: 120 gg</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 0%</p> <p>Tempo medio di fornitura: 30 gg</p>
<p>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</p>	<p>Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso in banda larga</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale: 3%</p>
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 45 ore lavorative.</p> <p>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 80 ore lavorative.</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90%</p>
<p>Addebiti contestati</p>	<p>Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:</p> <p>Servizi di accesso ad internet a banda larga: 1%.</p>

Obiettivi di qualità per l'anno 2024
Telefonia vocale mobile

Indicatore	Valore obiettivo
<p>Tempo di attivazione del servizio voce (servizi in ricarica): il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto</p>	<p>☑️ servizi in ricarica: 40 ore lavorative</p> <p>☑️ servizi in ricarica: 95%</p>
<p>Tempo di rinnovo del credito (servizi in ricarica): il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente.</p>	<p>Percentile 95% del tempo di ricarica: 1 ora lavorativa</p>
<p>Reclami sugli addebiti</p> <p>Servizi in ricarica: percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p>	<p><1 %</p>
<p>Accuratezza della fatturazione (servizi in ricarica): percentuale di fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo</p>	<p>0,5 %</p>

Obiettivi di qualità per l'anno 2024
Servizi telefonici di contatto - call center

Indicatore	Definizione ed indicatori di qualità per l'anno 2024
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore	<p>“Tempo di navigazione”: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo.</p> <p>Standard</p> <p>Valore medio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rete fissa:30 secondi - rete mobile:30 secondi <p>“Tempo di attesa”: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione.</p> <p>Standard</p> <p>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rete fissa:30 secondi - rete mobile:30 secondi <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rete fissa:45% - rete mobile:45%
Tasso di risoluzione dei reclami	<p>Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.</p> <p>Standard</p> <ul style="list-style-type: none"> - rete fissa: 95% - rete mobile: 95%