# CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è uno strumento di trasparenza e tutela che Aruba S.p.A. (di seguito "Aruba") mette a disposizione della propria Clientela. La Carta dei Servizi, infatti, ha il fine di informare i Clienti circa i loro diritti e gli impegni di qualità assunti da Aruba in relazione all'attività di fornitura dei Servizi di Connettività ad Internet (di seguito "Servizi").

Ciò in ottemperanza ad una serie di norme: direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, leggi 11 luglio 1995, n. 273, 14 novembre 1995, n. 481, 31 luglio 1997, n. 249, decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259. In particolare, Aruba ha considerato, nella redazione del presente documento, le linee guida disposte dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) nella delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 ("Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249"), nella delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006 ("Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249") e nella delibera n. 244/08/CSP del 12 novembre 2008 e s.m.i. ("Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP").
Nel rispetto di tali norme e deliberazioni, ed al fine di migliorare i rapporti con i propri Clienti, Aruba ha adottato questa Carta dei Servizi. La Carta è espressamente richiamata nei documenti contrattuali con i Clienti di Aruba ed è vincolante per Aruba stessa.

La Carta è suddivisa in tre parti:

- la prima definisce i **PRINCIPI** (pag. 1), ovvero i criteri fondamentali ai quali si conforma la fornitura dei Servizi offerti da Aruba;
- la seconda definisce gli **STANDARD** (pag. 2), ovvero la qualità dei Servizi offerti da Aruba;
- la terza, infine, indica in che modo i Clienti possano ottenere la **TUTELA** dei loro diritti (pag. 3), ovvero in che modo possano tutelarsi qualora i Servizi offerti da Aruba non corrispondano ai PRINCIPI e agli STANDARD sopra definiti.

Il testo della Carta dei Servizi è fornito unitamente alla ulteriore documentazione al momento della sottoscrizione del contratto, è disponibile al link http://adsl.aruba.it/qualita-carta-servizi e viene, inoltre, inviata gratuitamente ai Clienti che ne facciano richiesta aprendo un trouble-ticket seguendo le indicazioni presenti al link http://adsl.aruba.it/assistenza/richiesta-assistenza.
La Carta dei Servizi è aggiornata ogni anno, ove necessario. Per ogni informazione relativa alla disciplina contrattuale, riguardante aspetti diversi da quelli trattati nella Carta dei Servizi, si fa specifico rinvio alle "Condizioni Generali di Contratto per la fornitura dei Servizi di Connettività ad Internet" di Aruba, disponibili al link http://adsl.aruba.it/contratti.

## Parte Prima: i Principi

**Eguaglianza**
1. Aruba fornisce i propri Servizi rispettando il principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti. Quindi, Aruba non pratica nessuna distinzione tra i suoi Clienti per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
2. Aruba offre speciali condizioni di favore a determinate categorie di Clienti, come definite dalla normativa in materia, per la fornitura di Servizi di interesse sociale e definisce le misure atte a favorire forme di fruizione differenziata del Servizio per il raggiungimento di condizioni di parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei Servizi da parte di determinate categorie sociali.

**Imparzialità**
Aruba fornisce il Servizio in modo obiettivo, giusto ed imparziale, interpretando le Condizioni generali di fornitura e le specifiche di erogazione dei Servizi in funzione di tali principi.

**Continuità**
Aruba assicura i Servizi di accesso ad internet da postazione fissa per ventiquattro ore al giorno in tutti i giorni dell'anno, tranne i casi di interruzione o di funzionamento irregolare. In tali casi, Aruba si impegna a garantire ai Clienti il minor disagio e ad informarli in anticipo, quando tecnicamente possibile, dell'inizio e della fine della situazione di interruzione o di funzionamento irregolare.

**Diritto di informazione e di scelta**
1. Tutti i Clienti hanno il diritto di scegliere tra i diversi Servizi offerti da Aruba. A questo fine, Aruba informa esattamente il pubblico circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del Servizio che può fornire. Aruba si impegna ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile specie quando comunica al pubblico le condizioni economiche dei Servizi di comunicazione elettronica offerti.
2. I Servizi di Connettività Aruba sono erogati con modalità di pagamento anticipato. La fatturazione viene inviata al Cliente al momento della ricezione del pagamento da parte del medesimo.

**Partecipazione**
1. Aruba riconosce che è un diritto dei propri Clienti avere un servizio di accesso ad internet da postazione fissa fornito in modo corretto. Per questo Aruba favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo e la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei Servizi forniti.
2. In particolare, Aruba periodicamente compie sondaggi e chiede ai suoi Clienti pareri su una serie di punti: la qualità complessiva del Servizio; la cortesia e competenza del Servizio di assistenza Clienti; la chiarezza e completezza del materiale informativo sui Servizi.
3. Aruba si impegna a tener conto dei risultati dei sondaggi per modificare la realizzazione dei Servizi e migliorarne la qualità.

**Efficienza ed efficacia**
Aruba fornisce i Servizi di accesso ad internet da postazione fissa in modo efficiente, utilizzando la massima diligenza, ed in modo efficace, ovvero adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Aruba si impegna ad effettuare le necessarie attività per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del Servizio nel tempo.

**Cortesia e Trasparenza**
Aruba si impegna a svolgere la propria attività con cortesia nei rapporti con il pubblico e ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui Servizi che offre attraverso una molteplicità di strumenti di contatto quali il numero telefonico

+39 0575 0505 ed il Servizio di Assistenza Clienti on-line al link http://assistenza.aruba.it; inoltre, il sito internet http://adsl.aruba.it contiene tutte le informazioni sulle caratteristiche tecniche e commerciali dei Servizi di Aruba e sui diritti garantiti ai Clienti.

## Parte seconda: gli Standard

**Standard generali.**

Aruba considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei Servizi erogati, Aruba adotta per i Servizi di accesso ad Internet degli indicatori di qualità dei Servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, Aruba definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai Clienti e delle verifiche periodiche. Aruba, in adempimento a quanto prescritto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pubblica sul proprio sito alla pagina web http://adsl.aruba.it/qualita-carta-servizi gli indicatori di qualità, i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità (per la definizione puntuale di ciascun indicatore si rimanda alle schede di dettaglio contenute nella delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore come pertinenti alla propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete dell'operatore anche se installati nei locali dell'utente). Lo SLA (Service Level Agreement) del Servizio corrisponde convenzionalmente all'obiettivo di qualità corrispondente al "percentile 99" per i tempi di fornitura del collegamento iniziale e al "percentile 95" per i tempi di riparazione dei malfunzionamenti. Di seguito si riportano gli obiettivi di qualità per il Servizio di accesso ad Internet da postazione fissa che Aruba intende garantire.

**Tempo di attivazione del Servizio** *(Allegato 1 alla delibera 131/06/CSP)*
*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:*

ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del Servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il Servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva (WHOLESALE & SHARED ACCESS)

- Percentile 95% del tempo di fornitura: 95 gg. solari
- Percentile 99% del tempo di fornitura: 131 gg. solari
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99%

ordini di variazione dell'operatore che fornisce il Servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il Servizio di accesso a larga banda a Internet

- Percentile 95% del tempo di fornitura: 90 gg. solari
- Percentile 99% del tempo di fornitura: 123 gg. solari
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99%

ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del Servizio d'accesso a Internet (ULL & NAKED WHOLESALE)

- Percentile 95% del tempo di fornitura: 76 giorni solari
- Percentile 99% del tempo di fornitura: 153 giorni solari
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99%

**Tasso di malfunzionamento** *(Allegato 2 alla delibera 131/06/CSP)*
*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 accessoa larga banda*: 3,22 %.

**Tempo di riparazione dei malfunzionamenti** *(Allegato 3 alla delibera 131/06/CSP)*
*Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento)*:

- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 192 ore
- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 312 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99%

**Tempo di risposta alle chiamate ai Servizi di assistenza clienti dell'operatore** *(Allegato 4 alla delibera 131/06/CSP)*
*-Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia 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*: valore medio 60 secondi

*-Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il Servizio richiesto*: valore medio 278 secondi

- Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 338 secondi
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 1 %.

**Addebiti contestati** *(Allegato 5 alla delibera 131/06/CSP)*:
*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.*
- Servizi di accesso a banda larga: 0 % sul totale fatture emesse.

**Indisponibilità del Servizio di accesso in dial-up** *(Allegato 1 alla delibera 244/08/CSP):*
*Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione*: 1 %

**Standard specifici**

Gli standard specifici si riferiscono alla singola prestazione resa al Cliente. Il Cliente potrà quindi direttamente verificare se siano rispettati da Aruba. Per ciascuno si specifica lo standard minimo che Aruba intende garantire.

1) **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti entro il tempo massimo contrattualmente previsto:**
*tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.*
**Obiettivo Aruba:**
**Servizi diretti** (forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso): Aruba si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del Servizio entro il quindicesimo giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività.

2) **Tempo massimo per l'accredito al Cliente** (in regola verso Aruba) di somme erroneamente versate e/o restituzione di ratei di canone non dovuti.
**Obiettivo Aruba:** restituzione delle somme dovute entro 30 giorni.

3) **Tempo massimo per l'attivazione del Servizio:** il 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 lo stesso.
**Obiettivo Aruba:**
Servizio di accesso ad Internet a banda larga indipendentemente dalla tecnologia utilizzata: 90 giorni solari.

## Parte terza: la Tutela dei diritti

**Indennizzi a seguito di richiesta del Cliente**
Qualora, in condizioni normali, Aruba non dovesse rispettare gli standard specifici di fornitura, sono previsti indennizzi ai Clienti di entità commisurata alla durata del disservizio, nelle misure e per le fattispecie indicate di seguito.
Il Cliente sarà tenuto a richiedere l'indennizzo tramite invio ad Aruba di lettera raccomandata, fax o PEC ai riferimenti indicati al link http://kb.aruba.it/KB/a1134/recapiti-aruba-spa.aspx o mediante collegamento al sito http://assistenza.aruba.it entro 5 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard. Aruba riscontrerà la richiesta nei termini di cui al successivo par. "Reclami".

Si avverte che:

(a) Le somme indicate includono già l'IVA;
(b) I giorni ai quali si riferisce l'indennizzo sono quelli feriali, escludendo il sabato, la domenica e i festivi;
(c) Aruba riconoscerà l'indennizzo ai Clienti con accredito dell'importo eventualmente spettante, indifferentemente, mediante Carta di credito, assegno bancario o bonifico bancario, con contestuale avviso all'Utente dell'avvenuto accredito, anche tramite e-mail.

Le fattispecie in parola si riferiscono a:

1) **Malfunzionamento:**
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: euro 5,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo (fino ad un massimo di euro 100,00);
2) **Attivazione di Servizi o profili tariffari non richiesti**:
euro 5,00 per ogni giorno di attivazione, fatto salvo il diritto ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati.
In caso di Servizi accessori o profili tariffari non richiesti, euro 1,00 per ogni giorno di attivazione, fatto salvo il diritto ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati.
3) **Mancata o ritardata risposta ai reclami:**
Per il mancato rispetto di quanto indicato al successivo paragrafo "Reclami", qualora Aruba non fornisca riscontro al reclamo o superi il termine massimo dei previsti 45 giorni, la stessa corrisponderà al Cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di euro 100,00. Tale indennizzo è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.

**Indennizzi automatici**
A seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente, Aruba riconoscerà in maniera automatica, *entro il termine di 45 giorni dalla ricezione della segnalazione,* gli indennizzi contrattualmente previsti per le fattispecie individuate agli articoli 3, comma 1, e 4 del Regolamento introdotto con delibera AGCom n. 73/11/CONS:

Si avverte che:

(a) Le somme indicate includono già l'IVA;
(b) Aruba riconoscerà l'indennizzo ai Clienti con accredito dell'importo spettante, indifferentemente, mediante Carta di credito, assegno bancario o bonifico bancario, con contestuale avviso all'Utente dell'avvenuto accredito, anche tramite e-mail.

Le fattispecie in parola si riferiscono a:

1) **Ritardata attivazione del Servizio rispetto al termine massimo previsto dal Contratto, ovvero ritardo nel trasloco dell'Utenza**:
euro 7,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di euro 100,00;
se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui sopra sono ridotti ad un quinto.
Nel caso di Servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del Servizio accessorio interessato e la somma di euro 1,00, sino ad un massimo di euro 100,00.
In caso di Servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, sino a un massimo di euro 100,00.

2) **Sospensione o cessazione del Servizio senza presupposti ovvero in assenza di preavviso ove previsto:**
euro 7,50 per ogni giorno di sospensione, sino ad un massimo di euro 100,00;
se la sospensione riguarda solo Servizi accessori è applicato per ogni giorno di sospensione l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del Servizio accessorio interessato e la somma di euro 1,00, sino ad un massimo di euro 100,00; in caso di Servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di sospensione, sino a un massimo di euro 100,00

**Altri strumenti di valutazione e tutela**
Aruba utilizza anche altri strumenti per valutare la soddisfazione del Cliente. In particolare, compie periodicamente indagini a campione su gruppi di Clienti per valutare e misurare la qualità del Servizio così come è da loro percepita.

**Informazioni alla Clientela**
Per garantire una continua informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessare il Cliente, compresi i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, Aruba mette a disposizione i seguenti strumenti:

- Numero telefonico +39 0575 0505;
- Servizi informativi su Internet: sul sito http://adsl.aruba.it/ sono presenti le informazioni sui Servizi di Connettività Aruba e sulla "Carta dei Servizi".

Inoltre, Aruba si impegna ad utilizzare ogni altro adeguato mezzo di comunicazione per diffondere informazioni di carattere generale e comunque di largo interesse per la propria Clientela. Aruba pubblicherà al link http://adsl.aruba.it/qualita-carta-servizi i risultati sul livello di qualità raggiunto, nei modi indicati dalla delibera 24 luglio 2003, n. 179/03/CSP, dalla delibera 10 novembre 2004 n. 254/04/CSP e dalla delibera 12 luglio 2006 n. 131/03/CSP.

**Reclami**
1) Il Cliente che intende richiedere supporto per la risoluzione di un problema ovvero manifestare insoddisfazione relativamente alla fornitura del Servizio, può rivolgersi al Servizio Clienti mediante apertura di trouble-ticket nelle modalità indicate al link http://assistenza.aruba.it.
2) Il Cliente che vuole presentare reclamo formale a Aruba per aspetti legati alla fornitura del Servizio, può inviare un reclamo scritto utilizzando il link http://ticket.aruba.it/Main/Default.aspx o mediante invio ad Aruba di lettera raccomandata, fax o PEC ai riferimenti indicati al link http://kb.aruba.it/KB/a1134/recapiti-aruba-spa.aspx. Il Cliente può ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica relativa al suo reclamo visionando dalla medesima area lo stato di lavorazione del truble ticket aperto o contattando il Servizio Assistenza Clienti. Aruba, **entro 45 giorni** dal ricevimento del reclamo, si impegna a dare comunicazione scritta al Cliente dell'accoglimento o del rigetto del medesimo con indicazione delle motivazioni e degli accertamenti compiuti.
In caso di reclami scritti relativi a questioni di particolare complessità, che impediscano il riscontro entro detto termine, Aruba informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema od i tempi necessari per la risposta.
3) Il Cliente che intende proporre reclamo innanzi all'Autorità Giudiziaria, conformemente a quanto previsto dalla delibera Agcom 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, è tenuto ad esperire tentativo di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com) competente per territorio, avvalendosi dei formulari predisposti dall'Agcom reperibili sul sito www.agcom.it, nella sezione "Tutela degli utenti". In alternativa il Cliente può esperire tentativo obbligatorio di conciliazione presso gli organi di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo di cui all'articolo 141, commi 2 e 3, del Codice del consumo.

**Applicazione della Carta dei Servizi**
Aruba promuove ogni Servizio o strumento operativo utile al fine di dare pubblicità alla Carta dei Servizi ed a garantirne la conoscibilità da parte dei propri Clienti.
Se il Cliente ritiene che le indicazioni e gli impegni della Carta dei Servizi non siano rispettate da Aruba, o comunque intende inviare una segnalazione relativa alla qualità del Servizio offerto da Aruba, può farlo a mezzo lettera, all'indirizzo:

**Aruba S.p.a.**
**Loc. Palazzetto n° 4**
**52011 Bibbiena (AR)**

E' inoltre a disposizione della Clientela di Aruba il **Servizio di Assistenza Clienti** contattabile al numero **+39 0575 0505** o tramite il sito **http://assistenza.aruba.it**. Aruba si impegna a rispondere con rapidità e completezza, secondo gli standard stabiliti in questa stessa Carta dei Servizi.

**Standard di qualità**
Aruba svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui Servizi e sulle risposte alle esigenze della Clientela, al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità.
In particolare, in relazione alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP e n. 79/09/CSP comunica e pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei Servizi forniti, le metodologie utilizzate per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.
Le rilevazioni, effettuate adottando gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento, consentono di verificare continuamente, anche grazie all'ausilio di sondaggi e test, il livello di qualità dei nostri Servizi ai fini anche di una certificazione secondo i consolidati e moderni standard di qualità.
Le rilevazioni sono pubblicate sul sito Internet http://adsl.aruba.it/qualita-carta-servizi.