



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

http://www.e4a.it - Via Brenta, 30 36033 Castelnuovo di Isola Vicentina (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

CARTA DEI SERVIZI

Anno di riferimento 2009

PARTE PRIMA

PRINCIPI GENERALI

1.1 PREMESSA

E4A S.r.l. (di seguito per brevità E4A) nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela, e secondo quanto previsto dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla Delibera n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249", nonché dalla Delibera n. 131/06/CSP "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, lettera b), numero 2 del/a legge 31 luglio 1997, n. 249", adotta la presente "Carta dei Servizi".

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra E4A e le persone, fisiche e/o giuridiche, fra cui vanno ricompresi i "consumatori", che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico. Tali soggetti nel prosieguo verranno collettivamente indicati come "UTENTI", specificando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che E4A 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.

La presente Carta dei Servizi sarà aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione (sia tecnica che regolamentare) nonché dell'attività aziendale.

La versione vigente è sempre disponibile alla url <http://www.e4a.it/cartaservizi.pdf> del sito Internet <http://www.e4a.it> (d'ora in poi "Sito"). La Carta Servizi (che sarà ovviamente fornita a mezzo mail agli utenti che ne facciano richiesta) va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall'utente, trattandosi di un quadro d'insieme soggetto a specificazione contrattuale.



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

http://www.e4a.it - Via Brenta, 30 36033 Castelnuovo di Isola Vicentina (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** http://www.e4a.it/sopralluogo.php

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

1.2 L'azienda E4A, che opera nel campo dei servizi Internet da oltre un decennio, è iscritta fin dall'inizio dell'attività al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC), dal 2000 è Provider - Maintainer accreditato presso il Registro del ccTLD.IT, dal 2005 è LIR (Local Internet Registry) accreditato presso il RIPE per la gestione di risorse Internet (indirizzi IP, AS Number, Reverse Delegation), e dal 2008 è consorziata ed afferente a: NaMeX (Nautilus Mediterranean exchange Point), MIX (Milan Internet eXchange), MINAP (Milan Neutral Access Point), VSIX (Nap del Nord Est), LINX (London Internet Exchange), AMS-IX (Amsterdam Internet Exchange), INEX (Internet Neutral Exchange), NIX.CZ (Neutral Internet Exchange), BCIX (Berlin Commercial Internet Exchange) e PLIX (Polish Internet Exchange).

Il numero dei POP europei e internazionali in attivazione è costantemente in aumento.

Dal 1 gennaio 2009, in aggiunta alle preesistenti autorizzazioni generali come ISP e WISP, a E4A è stata rilasciata dal Ministero per le Telecomunicazioni l'autorizzazione generale per la fornitura di reti pubbliche di comunicazioni, il che ha reso possibile l'erogazione di servizi di accesso in fibra ottica, e l'utilizzo di frequenze radioelettriche assegnate.

L'alta qualità dei servizi offerti da E4A è garantita da personale altamente qualificato, con pluriennale esperienza in vari ambiti, e la gestione dei servizi è completamente interna all'azienda. Vengono utilizzate una rete Wireless proprietaria (non dipendente quindi da alcun altro operatore, e gestita completamente e direttamente dall'azienda) operante sulle frequenze libere 5.5 - 5.7 Ghz; una rete di accesso diretta in fibra ottica (completamente indipendente dalla rete Telecom o da altri operatori nazionali); e dorsali ad alta capacità (anch'esse di proprietà e gestione dell'azienda) su frequenza licenziata e in fibra ottica. Questa rete, unica in Italia per le sue caratteristiche, è stata sviluppata da E4A nel corso degli anni e continua a essere costantemente ampliata e potenziata. La stessa rete in fibra ottica viene utilizzata anche per fornire servizi di trasmissione ad altissima capacità agli altri operatori che si appoggiano all'infrastruttura E4A per erogare i propri servizi.

La struttura ISP, sulla quale si basano i servizi Internet forniti da E4A, è formata da un cluster di server multipli Unix, connessi a Internet attraverso connessioni multiple in fibra ottica, oltre a una rete proprietaria Wi-Fi e Hiperlan estesa nelle province di Vicenza, Padova, Treviso, Verona, e Trento.

La connettività Internet avviene attraverso dorsali multiple in fibra ottica interconnesse sui POP di Vicenza, Padova, Milano, Roma, Londra, Amsterdam, Dublino, Praga, Berlino e Varsavia, da dove partono le interconnessioni dirette verso gli operatori nazionali presso NaMeX, MIX, MINAP, VSIX e



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

<http://www.e4a.it> - Via Brenta, 30 36033 Castelnuovo di Isola Vicentina (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

verso i principali operatori internazionali presso LINX, AMS-IX, INEX, NIX.CZ, BCIX, PLIX.

Le rimanenti connessioni internazionali avvengono attraverso i carrier Cogent, Global Crossing, Level3 e Hurricane Electric.

E4A è uno degli operatori interconnessi alla rete OVERNet della Regione Veneto.

Tutta la rete in fibra ottica E4A opera in doppia modalità nativa IPv4 e Ipv6, e la rete radio dispone di connettività nativa IPv6 fino all'utente finale in tutte le aree: tutta la rete viene inoltre monitorata in tempo reale 24h/24. La struttura ISP viene utilizzata anche per i servizi di backup remoto e disaster recovery, forniti su misura in base alle esigenze del cliente.

1.3 IMPEGNO ALL'UGUAGLIANZA VERSO GLI UTENTI

E4A eroga servizi agli utenti ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, senza alcuna discriminazione operata in base, a titolo di esempio, a sesso o sessualità, razza, etnia, lingua, religione e/o opinioni politiche tra gli utenti. E4A non opera discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni e di servizio acquistato. Le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di contratto vanno interpretate alla luce di tali principi, oltre che di quello generale di buona fede.

1.4 IMPEGNO ALLA CONTINUITÀ DI SERVIZIO

E4A fornisce servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le seguenti ipotesi: nei casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e/o riparazione anche conseguenti ad eventuali guasti; cause di forza maggiore (in particolare quelle indicate sui contratti); ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica.

Per chiarezza si specifica che per i servizi wireless a banda condivisa, essendo possibili ed entro certi limiti lecite interferenze di terzi, queste sono da considerarsi causa di forza maggiore che può comportare interruzione del servizio. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore E4A adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti, ove possibile informando in anticipo i propri utenti degli interventi, in specie di quelli di manutenzione programmata, che possano comportare interruzione dei servizi, con le forme tecnicamente disponibili più idonee.

Nel caso di contratto wireless a banda libera non è possibile operare in ridondanza e, quindi, il servizio è pertanto soggetto ad interruzioni in merito alle quali non è possibile fornire garanzie per i



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

http://www.e4a.it - Via Brenta, 30 36033 Castelnuovo di Isola Vicentina (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** http://www.e4a.it/sopralluogo.php

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

motivi già specificati.

Si ricorda agli utenti che, fermo quanto testé specificato in materia di servizi wireless a banda libera, in ogni caso i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica, e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili. Pertanto qualora l'utente utilizzi applicazioni particolari, o abbia comunque necessità di particolare continuità del servizio, è necessaria la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza, ad es. gruppi di continuità o sistemi avanzati di backup o la stipula di un contratto specifico, disponibile nell'offerta contrattuale di E4A.

1.5 COLLABORAZIONE CON GLI UTENTI

E4A garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al fine di implementare un costante miglioramento dei servizi offerti. Ogni utente può inviare i propri contributi, generali o particolari, sotto forma di segnalazione di disservizi, osservazioni, reclami, ma anche proposte e suggerimenti scrivendo a servizioclienti@e4a.it

E4A prenderà in considerazione reclami e segnalazioni di disservizi (fatto salvo quanto previsto in seguito per l'assistenza specifica) con tempi di riscontro inferiori ai 45 giorni.

1.6 TARGETING AZIENDALE

E4A pone fra i propri obiettivi prioritari il costante aumento dell'efficienza dei servizi, ricercando ed impiegando tecnologie, organizzazione e strumenti di amministrazione idonei allo scopo.

1.7 CIVILTA' DEL SERVIZIO

E4A si impegna a richiedere ed ottenere dal proprio personale un trattamento rispettoso e cortese nei confronti di ogni singolo utente, improntato alla politica aziendale a criteri di trasparenza e semplicità.

Nella scelta delle procedure E4A tende costantemente ad adottare criteri di trasparenza e semplicità, in modo da garantire all'utente il diritto ad una scelta consapevole in tema di opzione fra i servizi offerti e la realizzazione delle procedure relative a recesso e variazioni.

E4A si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo.

1.8 TUTELA DEI DATI PERSONALI

E4A garantisce all'utente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. L'utente ha la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

http://www.e4a.it - Via Brenta, 30 36033 Castelnuovo di Isola Vicentina (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** http://www.e4a.it/sopralluogo.php

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento dei dati. In particolare l'utente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

PARTE SECONDA

I RAPPORTI DI E4A CON GLI UTENTI

2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

E4A rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti, e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e in ogni caso in adempimento al dovere di buona fede nella conclusione e nell'esecuzione dei contratti.

A tal fine E4A si impegna quindi a:

- a) specificare in modo chiaro e univoco prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali ed eventuali modalità di cessione del credito;
- b) indicare con precisione le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche minime garantite;
- c) fornire, tramite il servizio denominato Cpanel, raggiungibile all'indirizzo <https://cpanel.e4a.it> tutte le informazioni specifiche relative al servizio offerto all'utente;
- d) informare gli utenti di eventuali variazioni peggiorative ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni e della conseguente possibilità di recesso;

2.2 STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO. MODALITA' DI ADESIONE AI SERVIZI

La conclusione e l'esecuzione dei contratti conclusi fuori dai locali commerciali e a distanza avviene nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 22 maggio 1999 n. 185 e del D.Lgs. 6 Settembre 2005 n. 206 ("Codice del Consumo") e successive modifiche e/o integrazioni. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta da parte dell'utente.



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

http://www.e4a.it - Via Brenta, 30 36033 Castelnuovo di Isola Vicentina (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** http://www.e4a.it/sopralluogo.php

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

La sottoscrizione del contratto per l'accesso ai servizi forniti da E4A (di seguito per brevità Contratto) non comporta l'addebito di alcun importo o avvio di alcuna fatturazione fino alla reale attivazione del servizio, che avviene solo a seguito di un periodo di test del servizio stesso, e si intende a tempo indeterminato, con facoltà di recedere a mezzo raccomandata a.r. con preavviso di 30 (trenta) giorni.

L'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio stesso anche qualora l'utente non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta scritta a mezzo raccomandata A.R. per ciascun servizio in essere o per la globalità dei servizi, e comunque in base a quanto previsto nel "Contratto", fatta salva per l'Utente consumatore la facoltà di recesso inerente i contratti conclusi fuori dai locali commerciali con mezzi informatici.

La sottoscrizione del contratto può avvenire solo per forma scritta, ed E4A non procederà ad attivazione fino alla ricezione del contratto debitamente sottoscritto.

L'utente accetta ogni modifica dei Servizi o del Contratto resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle Autorità competenti. Le modifiche contrattuali apportate da E4A su base volontaria e/o tecnica se migliorative (ad esempio aumento della banda) e senza oneri per l'Utente, opereranno automaticamente. Le modifiche contrattuali apportate da E4A su base volontaria e/o tecnica se sfavorevoli (ad es. diminuzione di banda) o onerose avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate ed entro tale termine l'utente potrà esercitare la facoltà di recedere dal Servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a E4A mediante lettera raccomandata a.r. da depositarsi presso l'Ufficio Postale entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica.

In tal caso il Servizio o il Contratto si intenderanno definitivamente risolti a far data dalla ricezione da parte di E4A della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

2.3 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura trasmessa agli utenti per via telematica o, su richiesta, per via cartacea è chiara e di facile consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento, e ad eventuali consumi e verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti. Il pagamento potrà



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

http://www.e4a.it - Via Brenta, 30 36033 Castelnuovo di Isola Vicentina (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** http://www.e4a.it/sopralluogo.php

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

avvenire tramite addebito su conto corrente (RID), bonifico bancario, RIBA o carta di credito. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di E4A di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere ad E4A gli interessi moratori nella misura prevista dal Contratto.

La restituzione delle somme relative a servizi non fruiti avverrà in caso di recesso ex D.Lgs. 206/2005 nei termini dallo stesso previsti, negli altri casi il più presto possibile, tendenzialmente entro trenta giorni, di preferenza a mezzo bonifico bancario stante la maggiore velocità consentita da questo sistema, altrimenti a mezzo assegno bancario non trasferibile intestato al titolare del Contratto. Si fa presente che per effettuare il rimborso E4A ha necessità di poter identificare compiutamente l'utente ed i termini potranno decorrere solo dal ricevimento degli estremi identificativi corretti.

2.4 CONTROLLO DEI COSTI PER L'UTENTE

Tutti i contratti e servizi, fatta eccezione per il servizio voip sono erogati in modalità flat con tariffazione mensile, e quindi l'Utente è sempre in grado di comprendere e conoscere l'entità della spesa sostenuta.

Per quanto concerne il servizio voip tutte le tariffe sono disponibili, sempre aggiornate, sul sito www.e4a.it e, in ogni caso, il servizio viene effettuato in modalità prepagata, pertanto l'Utente è perfettamente in grado di fissare i limiti massimi di spesa. Accedendo al cpanel all'indirizzo <https://cpanel.e4a.it> l'utente può conoscere il costo sostenuto per servizi voip fino al giorno precedente.

Relativamente al servizio Voip vengono conteggiati solo i secondi effettivi di conversazione, senza effettuare arrotondamenti al minuto successivo.

E4A precisa che la qualità della linea in caso di connessione in banda radio non sempre può essere paragonabile a quella tradizionale, mentre questo problema non è invece presente in caso di linee in fibra ottica.

Si precisa inoltre che con qualsiasi servizio VoIP non è attualmente possibile chiamare i numeri di emergenza (112, 113, 118 ecc.).

2.5 MODALITA' DI EROGAZIONE DELL'ASSISTENZA

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

http://www.e4a.it - Via Brenta, 30 36033 Castelnuovo di Isola Vicentina (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** http://www.e4a.it/sopralluogo.php

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

procedure di reclamo, ed è disponibile, salvo variazioni indicate sul sito www.e4a.it dal lunedì al sabato (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie) dalle ore 09:30 alle 18:00 ai seguenti recapiti, in ordine di preferenza, con l'avvertenza che l'eventuale ticket di assistenza potrà essere aperto unicamente a mezzo mail, fax, sms o Voicemail contenente tutti i dati necessari all'individuazione del cliente:

1)posta elettronica all'indirizzo assistenza@e4a.it o nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo all'indirizzo amministrazione@e4a.it

2)fax indirizzato all'assistenza 0444 809871

3)sms al numero 347 1893182

4)casella Voicemail 0444 580701

5)posta ordinaria E4A S.R.L., Via Brenta, 30 - 36033 Castelnuovo di Isola Vicentina (VI).

Si rammenta che in caso di segnalazione via Voicemail, la segnalazione dovrà essere confermata entro 48 ore tramite mail, fax riservato all'assistenza o raccomandata A/R, a pena della mancata accoglibilità delle eventuali richieste di sospensione della fatturazione.

2.6 TRATTAMENTO DI RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamento dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti.

E4A si adopererà per associare ai reclami pervenuti tramite posta elettronica e fax e gli altri successivamente confermati con tali mezzi un numero di Ticket, onde rendere disponibile agli utenti la tracciabilità, riferibilità ed eventuale consultazione on-line di ogni segnalazione.

L'Utente dovrà associare ad ogni successiva comunicazione il numero di ticket successivamente ricevuto, in mancanza del quale E4A non potrà garantire un idoneo trattamento delle informazioni ricevute.

Per ciascun reclamo E4A comunicherà al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 giorni dalla presentazione dello stesso, comunicando:

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



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

http://www.e4a.it - Via Brenta, 30 36033 Castelnuovo di Isola Vicentina (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** http://www.e4a.it/sopralluogo.php

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

In ogni caso, rimane il diritto dell'utente di accedere, come previsto dalla delibera n.182102/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, alle procedure di risoluzione delle controversie anche alternative alla giurisdizione e di applicare le condizioni dell'art. 5, allegato A della delibera 182/02/CONS in caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione.

2.7 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

In caso di indisponibilità della linea, l'utente contatta il servizio assistenza con le modalità di cui al contratto. L'operatore che riceve la comunicazione esegue nel più breve tempo possibile una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica tutte le configurazioni ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione dell'utente.

Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di E4A, coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di E4A, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata dell'utente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore ne dà comunicazione all'utente invitandolo a verificare i propri sistemi.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (ad esempio Telecom Italia o altro gestore), l'operatore avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal Gestore di Rete e lo staff tecnico di E4A resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto" entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di E4A contatterà l'utente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche, la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso.

Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di E4A respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento dello staff tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

http://www.e4a.it - Via Brenta, 30 36033 Castelnuovo di Isola Vicentina (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** http://www.e4a.it/sopralluogo.php

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto, altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

PARTE TERZA OBIETTIVI AZIENDALI

3.1 STANDARDS DI QUALITA'

E4A si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, "Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche). Ogni anno individua gli standards di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica agli utenti, unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. Gli standards possono essere generali, quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da E4A, o speciali quando siano riferiti ad un singolo servizio o caratteristica di un servizio.

E4A si impegna a garantire tali standards in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo, impegnandosi ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono Pubbliche Amministrazioni o comunque soggetti terzi (ad es. ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee dati da parte di altri operatori ecc.).

Per l'anno in corso E4A ha individuato i seguenti standards di qualità.

- 1 Continuità del servizio.
- 2 Tasso di efficacia della rete.
- 3 Tempi di attivazione dei servizi.
- 4 Tempi di riparazione del malfunzionamento.
- 5 Tasso di malfunzionamento.
- 6 Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza.
- 7 Addebiti contestati.



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

http://www.e4a.it - Via Brenta, 30 36033 Castelnuovo di Isola Vicentina (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** http://www.e4a.it/sopralluogo.php

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

1 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il servizio di accesso a Internet da postazione fissa è attivo nel 95% del casi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore.

2 TASSO DI EFFICIENZA DELLA RETE

E4A, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici.

Per la rete in fibra ottica. Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione:

- 1) Latenza inferiore ai 5 ms round trip (99%) verso le destinazioni Italia Nord Est.
- 2) Latenza inferiore ai 10 ms round trip (99%) verso le destinazioni Italia Nord Centrale (Milano).
- 3) Latenza inferiore ai 15 ms round trip (99%) verso le destinazioni Italia Nord Ovest (Torino).
- 4) Latenza inferiore ai 20 ms round trip (99%) verso le destinazioni Italia Centrale (Roma).
- 5) Latenza inferiore ai 35 ms round trip (99%) verso le destinazioni Europee Centro e Ovest.
- 6) Latenza inferiore ai 45 ms round trip (99%) verso le destinazioni Europee Est e Nordiche.
- 7) Latenza inferiore a 110 ms round trip (99%) verso le destinazioni Statunitensi, Costa Est.
- 8) Latenza inferiore ai 170 ms round trip (99%) verso le destinazioni Statunitensi, Costa Ovest.
- 9) Latenza inferiore ai 350 ms round trip (99%) verso le destinazioni Asia e Pacifico.

Tasso di insuccesso medio nella trasmissione dati - (packet loss) inferiore al 0.5%

Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di E4A

Per la rete wireless. Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione:

- 1) Latenza inferiore ai 105 ms round trip (99%) verso le destinazioni Italia Nord Est.
- 2) Latenza inferiore ai 110 ms round trip (99%) verso le destinazioni Italia Nord Centrale (Milano).
- 3) Latenza inferiore ai 115 ms round trip (99%) verso le destinazioni Italia Nord Ovest (Torino).
- 4) Latenza inferiore ai 120 ms round trip (99%) verso le destinazioni Italia Centrale (Roma).
- 5) Latenza inferiore ai 135 ms round trip (99%) verso le destinazioni Europee Centro e Ovest.
- 6) Latenza inferiore ai 145 ms round trip (99%) verso le destinazioni Europee Est e Nordiche.
- 7) Latenza inferiore a 210 ms round trip (99%) verso le destinazioni Statunitensi, Costa Est.
- 8) Latenza inferiore ai 270 ms round trip (99%) verso le destinazioni Statunitensi, Costa Ovest.
- 9) Latenza inferiore ai 450 ms round trip (99%) verso le destinazioni Asia e Pacifico.

Tasso di insuccesso medio nella trasmissione dati - (packet loss) inferiore al 5%

Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di E4A.



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

http://www.e4a.it - Via Brenta, 30 36033 Castelnuovo di Isola Vicentina (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** http://www.e4a.it/sopralluogo.php

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

3 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a Internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è un tempo medio entro i 60 giorni (esclusi i tempi relativi all'ottenimento dei permessi) per servizi a banda larga FTTH ed entro i 40 giorni per servizi a larga banda Wireless. Ulteriori informazioni sono disponibili nello SLA pubblicato nell'Area Clienti.

4 TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente) a meno di ritardi dipendenti dall'utente è inferiore a 72 ore. Ulteriori informazioni sono disponibili nello SLA pubblicato sul sito Internet.

5 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra 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), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 2%.

6 TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA

L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle segnalazioni ai servizi di assistenza è un tempo minimo di 60 minuti in caso di segnalazione a mezzo mail, e di 4 ore in caso di segnalazione con le altre modalità.

In caso di mail il programma, in automatico e con un tempo massimo di 20 minuti, assegna un ticket, manda la copia del messaggio al tecnico designato, e scrive la conferma di ricezione al cliente allegandovi il numero di ticket

Negli altri casi, ricevuto il messaggio, un tecnico prende in carico il guasto entro 1 ora; se la segnalazione è stata inviata a mezzo sms o fax, risponde indicando il numero di ticket per riferimento.

Non appena il guasto viene chiuso, il tecnico chiude anche il ticket, inviando contestualmente un messaggio di conferma al cliente.



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

http://www.e4a.it - Via Brenta, 30 36033 Castelnuovo di Isola Vicentina (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** http://www.e4a.it/sopralluogo.php

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

7 ADDEBITI CONTESTATI

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 2%.

3.2 VALIDITA' DEGLI STANDARDS E DEGLI OBIETTIVI

Tutti gli standards di continuità, regolarità di erogazione e tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi operanti solo in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti della Pubblica Autorità.

PARTE QUARTA RIMBORSI E INDENNIZZI

4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

E4A si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito. Nello stesso termine massimo saranno accreditati i canoni residui non usufruibili a seguito del recesso del cliente, fatta sempre salva la normativa a tutela del consumatore.

4.2 INDENNIZZI E PROCEDURA DI RIMBORSO

In dipendenza di quanto descritto al punto 3.1 in relazione alle segnalazioni di disservizi, in particolare per sospensione del servizio, E4A provvederà a portare a compensazione gli importi previsti a contratto in caso di sospensione del servizio per fatto imputabile a E4A.

E4A porterà a compensazione un importo pari al canone giornaliero previsto per il servizio sottoscritto dal cliente per ogni giorno di ritardo oltre il termine massimo nel caso di effettivo malfunzionamento. Gli importi dovuti saranno evidenziati nella prima fatturazione utile, o in ogni caso compensati e comunicati all'utente.