

1. PREMESSA

TWT adotta questa Carta dei Servizi in linea con i principi stabiliti dalla direttiva generale (Delibera 179/03/CSP) in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni e dalle direttive specifiche per i servizi di telefonia vocale fissa (Delibera 254/04/CSP) e di accesso a Internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP e 400/10/CSP).

TWT aggiorna periodicamente la Carta alla luce delle modifiche relative alle modalità di offerta dei servizi al Cliente ed alle variazioni legislative e tecniche del settore, informandone preventivamente l'Autorità di Garanzia nelle Telecomunicazioni con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione. La Carta aggiornata è adeguatamente divulgata in formato elettronico sul sito web www.twt.it e in formato cartaceo mediante la documentazione di fatturazione, ove richiesto.

La Carta dei Servizi definisce gli impegni della società nei confronti dei Clienti e i loro diritti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti. Attraverso questo documento TWT si impegna:

- ad operare per ottenere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità;
- a semplificare, potenziare e rendere più trasparente il proprio rapporto col Cliente.

La presente Carta dei Servizi, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti, è vincolante per TWT nei confronti dei Clienti e costituisce il punto di riferimento nei rapporti con gli stessi.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi di TWT si ispira ai principi fondamentali indicati all'articolo 3 delle Delibere n° 179/03/CSP emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, di seguito elencati:

2.1 Eguaglianza e Imparzialità

TWT fornisce alla propria clientela servizi di telecomunicazioni, ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e prescindendo da distinzioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, TWT garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Eguaglianza e imparzialità, col divieto quindi di ogni ingiustificata discriminazione, ma con l'interesse a diversificare e adeguare le modalità di prestazione dei servizi agli utenti, tenuto conto delle loro condizioni personali e sociali.

Su tali principi TWT basa l'interpretazione delle singole clausole sia generali che specifiche di fornitura dei servizi ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela.

2.2 Continuità

TWT fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, TWT adotta le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti.

2.3 Diritto di scelta

TWT mette in condizione i Clienti di scegliere tra i diversi servizi offerti informando la clientela circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

2.4 Partecipazione

TWT riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazioni fornito in modo corretto. Per questo motivo, TWT favorisce l'informazione più ampia presso la propria clientela circa il

controllo, la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.

Ogni proposta e/o suggerimento giunto a TWT verrà adeguatamente considerata ed interpretata al fine di trarne ogni beneficio possibile. Ciò implica la piena disponibilità ad ascoltare ed esprimere opinioni e punti di vista differenti. Secondo le modalità previste dal Regolamento UE 2016/679 in materia di Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, ogni Cliente ha inoltre diritto ad accedere alle informazioni aziendali che lo riguardano.

2.5 Efficienza ed Efficacia

TWT fornisce il servizio di telecomunicazioni in modo efficiente, cioè con diligenza, in modo efficace ed il più utile possibile ai suoi Clienti. TWT farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

2.6 Cortesia e Trasparenza

TWT si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni al fine di assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti.

In particolare il servizio Customer Care è a disposizione del Cliente per ogni sua necessità concernente i servizi offerti.

La continua attenzione all'ascolto e alla realizzazione, ove possibile, delle richieste del Cliente è considerata da TWT un'indispensabile risorsa per la propria crescita professionale ed economica.

2.7 Agevolazioni per utenti disabili

In adempimento alle delibere 514/07/CONS e 202/08/CONS, TWT riserva ai suoi Clienti non vedenti e non udenti condizioni di contratto agevolate.

3. PARAMETRI DI QUALITÀ

Nello svolgimento della propria attività TWT rivolge la massima attenzione al grado di soddisfazione della clientela ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi in termini di qualità dei servizi offerti.

In un'ottica di miglioramento continuo e di centralità dell'utente l'azienda adotta una serie di indicatori stabilendo annualmente degli obiettivi da raggiungere in base ai quali valutare periodicamente il livello qualitativo conseguito, nel pieno rispetto della direttiva generale sulla qualità nei servizi di telecomunicazioni e in linea con le successive delibere specifiche.

Per ciascun anno solare TWT fissa i suddetti standard ed entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, e ne informa l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Tali standard sono riportati sul sito web TWT e valgono quali allegati della presente Carta; gli stessi sono annualmente aggiornati così come i risultati raggiunti e le relative modalità di pubblicazione.

Gli indicatori riportati nella seguente Carta dei servizi sono validi in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione l'eventualità che si verificano:

- guasti nella propria rete o in quella di operatori interconnessi;
- manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto funzionamento delle reti di trasmissione e il mantenimento della qualità di erogazione;
- cause di forza maggiore: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'autorità pubblica.

TWT, in adempimento a quanto prescritto Dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pubblica sul proprio sito alla pagina web "Indicatori di qualità" i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità.

3.1 Obiettivi per il servizio di Telefonia vocale (Delibera 254/04/CSP)

3.1.1. Tempo di fornitura del collegamento iniziale

Tempo misurato 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.

3.1.2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive rilevate nel medesimo periodo.

3.1.3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

3.1.4. Tempo di risposta ai servizi tramite operatore

Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

3.1.5. Fatture contestate

Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

3.1.6. Accuratezza della fatturazione

Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

3.1.7. Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection

Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

3.2 Obiettivi per il servizio di Accesso ad Internet da postazione fissa (Delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP)

3.2.1. Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet

Tempo misurato 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.

3.2.2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda attive rilevate nel medesimo periodo.

3.2.3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad Internet

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

3.2.4. Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza ai clienti

Intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

3.2.5. Addebiti Contestati per servizi di accesso ad Internet

Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

4. TUTELA DEL CLIENTE

4.1. Offerta dei Servizi

TWT si rivolge al mercato con una gamma completa di servizi di comunicazione integrata, offerti studiando sempre le soluzioni più idonee ad ogni realtà.

I settori di attività coprono fonia, trasmissione dati, servizi di comunicazione unificata e virtualizzazione, servizi accessori (quali hosting, housing, caselle e-mail, caselle pec, domini)

I servizi che compongono l'offerta integrata di TWT sono resi nella massima trasparenza nei confronti della clientela, attraverso l'adozione di contratti di fornitura in cui vengono adeguatamente descritti:

- la tipologia di servizio oggetto del contratto;

- le condizioni tecniche ed economiche, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi e dei costi di manutenzione;
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami.

4.2. Il Contratto

Il Contratto è l'insieme costituito dalla Domanda di Adesione ai Servizi TWT, la Carta dei Servizi, l'Offerta Commerciale ed ogni altro allegato che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto. Il Contratto si intende concluso al momento dell'accettazione da parte di TWT o, in ogni caso, al momento dell'attivazione dei servizi da parte di TWT, che avverrà, di norma, entro 60 giorni dal ricevimento del Contratto TWT sottoscritto dal Cliente, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche.

4.3 Diritto di recesso

Nel caso il Cliente intenda recedere dal Contratto la comunicazione, così come previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, dovrà essere inviata con lettera raccomandata all'indirizzo: TWT S.p.A., Viale Jenner 33, 20159, Milano oppure a mezzo Posta Elettronica Certificata all'indirizzo tw@pec.twt.it

4.4 Consumi

TWT, in ossequio a quanto stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto dei principi di tutela del Cliente, al fine di garantire uno strumento di controllo del livello di consumi legato all'uso del servizio oggetto del contratto fornisce alla propria clientela:

- un documento di dettaglio rispetto a quanto indicato in fattura;
- la possibilità di controllare on line in ogni momento i consumi accedendo alla propria area riservata sul sito ufficiale di TWT.

4.5 Informazioni alla Clientela

Nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'Autorità Garante nelle Comunicazioni con la delibera 179/03/CSP, TWT riconosce il diritto della clientela ad un'informazione completa, tempestiva e trasparente relativamente a:

- modifiche delle condizioni tecniche ed economiche del contratto con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione con facoltà del Cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accetti le nuove condizioni;
- modifiche alla presente Carta dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo;

A tal fine TWT mette a disposizione degli utenti:

- un numero verde gratuito 800.192.800 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 19.00;
- messaggi ed inserti informativi o altro materiale inviato direttamente al Cliente;
- il sito web www.twt.it;
- pubblicazioni sulla stampa locale e nazionale.

TWT inoltre si impegna ad informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica e cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la Protezione dei Dati Personali.

4.6 Sbarramento selettivo di chiamate in uscita a tutela dell'utenza

4.6.1 Blocco permanente di chiamata.

In adempimento di quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni a tutela dell'utenza (Delibere n. 418/07/CONS, n. 97/08/CONS, n. 348/08/CONS e n. 600/09/CONS),

TWT prevede l'attivazione di un blocco standard permanente delle chiamate verso alcune Numerazioni Non Geografiche (899, 894 e 895 ad esclusione di quelli composti da sei cifre, numerazioni internazionali e satellitari con prezzo superiore a 35 cent. di scatto alla risposta iva inclusa).

TWT prevede inoltre su tutte le linee la disabilitazione permanente su direttrici internazionali previste nel paniere blacklist di TWT. La lista dei Paesi inseriti in blacklist sarà disponibile sul sito TWT nell'Area Clienti.

4.6.2 Blocco selettivo di chiamata a P.I.N.

Sarà comunque possibile effettuare chiamate verso le numerazioni disabilite, sbloccando sia singole numerazioni sia l'intero paniere di direttrici chiamando il numero 41010 e inserendo il PIN associato all'utenza telefonica che è disponibile nell'Area Clienti Corporate del sito TWT, nella sezione "Codice PIN".

4.6.3 Sblocco selettivo.

Il cliente ha la facoltà di richiedere al momento dell'attivazione o successivamente lo sblocco selettivo di chiamata su tutte le numerazioni inserite nel blocco permanente di chiamata. Lo sblocco selettivo è gratuito e dev'essere richiesto mediante specifico modulo firmato dal rappresentante legale abbonato al servizio.

4.7 Irregolare funzionamento del servizio

4.7.1 Segnalazioni

L'impegno di TWT è quello di riuscire ad eliminare la causa del disservizio entro il termine massimo previsto al successivo punto tempi di risoluzione dei disservizi fermo restando la possibilità per alcune tipologie di servizio offerte al Cliente di attivare meccanismi di intervento diversi con tempi di risoluzione più rapidi.

Il Cliente può effettuare una segnalazione contattando il Customer Care:

- via telefono ai seguenti recapiti:
 - Numero Verde 800.192.800
 - Numero Geografico +39.02.89.089.600
- via fax al numero +39.02.89.089.211
- via e-mail:
 - support-direct@twt.it per richieste concernenti tutti i servizi ad eccezione della Posta Elettronica Certificata.
 - support-pec@twt.it per richieste concernenti il servizio di Posta Elettronica Certificata.

Il servizio di Customer Care, attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 19.00, assegnerà un numero identificativo di disservizio e segnalerà al Cliente lo stato di avanzamento della sua risoluzione.

4.7.2 Tempi di risoluzione dei disservizi

Al ricevimento della segnalazione di un guasto sarà effettuata un'analisi del livello di gravità del guasto:

- Grado 1: Totale indisponibilità del servizio, purché dipendente dalla rete TWT stessa. Necessita di un intervento urgente e chiusura entro 10 ore lavorative, e comunque nel caso di assistenza clienti standard entro la stessa giornata se la segnalazione è effettuata entro le ore 14.00 ed entro le ore 12.00 della mattinata lavorativa successiva se la segnalazione è effettuata tra le ore 14.00 e le ore 18.00;
- Grado 2: Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti, purché dipendente dalla rete TWT stessa. Necessita di un intervento normale con chiusura entro le 24 ore lavorative.

Solo in situazioni di causa di forza maggiore, potrebbe essere previsto un tempo di intervento superiore a quanto sopra descritto. In caso di lavoro pianificato con il Client, con tempi concordati, non si applica il normale tempo di ripristino.

4.7.3. Uso indebito del collegamento

In caso di denuncia o frode avente l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, TWT sospende i pagamenti relativi al traffico denunciato come fraudolento fino alla definizione della controversia dietro presentazione di copia della denuncia depositata dal Cliente presso le Autorità Competenti. TWT, in caso di frode accertata, rimborsa i pagamenti già effettuati non imputabili al Cliente. Resta inteso che tale disposizione si applica ai casi in cui l'uso indebito non sia ascrivibile a responsabilità di TWT o del Cliente bensì ad un'interferenza da parte di terzi.

4.8 Pagamento del servizio

4.8.1 Fatturazione e pagamento

TWT dedica particolare attenzione al processo di fatturazione impegnandosi a garantire alla propria clientela elevati standard di trasparenza in linea con quanto stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Le fatture vengono emesse con periodicità mensile o bimestrale e contengono l'addebito anticipato dei canoni e posticipato dei servizi a consumo (traffico).

La fattura viene inviata al Cliente ed accompagnata, a titolo gratuito, dal dettaglio relativo al traffico oggetto di fatturazione. Il pagamento delle fatture può avvenire a mezzo RID, bonifico bancario, addebito su Carta di Credito o comunque nelle modalità esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al Cliente.

In caso di modifiche alle condizioni economiche dei servizi offerti e delle condizioni di contratto il Cliente viene informato con almeno 30 gg di anticipo rispetto alla data di applicazione.

In caso di errori di fatturazione, e salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti ad una pluralità di utenti, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a TWT per iscritto agli specifici punti di contatto.

4.8.2 Risoluzione delle controversie

Per le controversie tra TWT e il Cliente, a partire dal 23 luglio 2018, vige quanto stabilito in materia dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n° 203/18/CONS. In base all'art. 3 della citata delibera, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino al momento in cui si adempie all'obbligo di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, oppure dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

4.9 Reclami del Cliente

In ossequio alla Delibera n. 179/03/CSP, TWT assicura agli utenti il diritto a presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per per iscritto, a mezzo fax o via e-mail, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti, ai seguenti recapiti:

Ufficio Reclami TWT - Viale Jenner, 33, 50129 Milano

Tel.: 02.890891 - Fax: 02.89089211 - e-mail: info@twt.it - PEC: twt@pec.twt.it

TWT si impegna a valutare la fondatezza del reclamo ed a comunicare l'esito di detta valutazione tramite risposta scritta al Cliente entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

In caso di accoglimento del reclamo saranno comunicati al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. Qualora sia dovuto un rimborso, questo sarà liquidato con accredito sul primo ciclo di fatturazione utile.

Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle

verifiche svolte da TWT per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione.

4.10 Indennizzi

In linea con la normativa nazionale e comunitaria in materia di informazione degli utenti, TWT si impegna a corrispondere, su richiesta del Cliente ed esclusivamente per fatto ad essa imputabile, un indennizzo pari ad 2 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di 100 euro, rispetto agli standard relativi ai tempi di attivazione, di risoluzione dei disservizi/degradi e di risposta ai reclami.

L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all'indennizzo stesso.

Qualora il Cliente riscontri a) il ritardo nell'attivazione di un servizio non accessorio rispetto a quanto contrattualmente previsto, ovvero b) la sospensione e/o la cessazione amministrativa del servizio senza l'eventuale preavviso, potrà inoltrare un reclamo attraverso le modalità riportate al precedente art. 4.9. TWT, accertata la sussistenza dell'eventuale disservizio, corrisponde automaticamente al Cliente, senza necessità di una specifica richiesta, gli indennizzi calcolati in base a quanto riportato al presente articolo.

4.11 Tutela della Privacy

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 in materia di Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, TWT garantisce la massima riservatezza delle informazioni fornite dai clienti, le quali non potranno essere utilizzate, salvo il consenso diretto dell'interessato o la richiesta delle autorità competenti, per le finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.

L'informativa completa è disponibile al seguente link: <https://www.twt.it/privacy/>.

Qualora il Cliente voglia accedere ai nostri servizi on-line, in particolare nella sezione dedicata all'accesso diretto ai propri dati "I servizi al Cliente", l'utilizzo dello *username* insieme alla *password* personale impediscono l'accesso ai dati da parte di altri utenti non autorizzati.