

PREMESSA

La Carta dei Servizi Apuacom ("Carta") descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni aperti al pubblico (il "Servizio") ai quali viene improntata la fornitura degli stessi da parte di BrainBox e la tutela della propria Clientela, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti. La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP. Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi e nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e imparzialità

La fornitura del Servizio da parte di BrainBox si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, BrainBox interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore e si mostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di TLC per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

Continuità

BrainBox si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatto salvo eventi di forza maggiore. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. BrainBox informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio indicando sulla pagina Facebook di Apuacom la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli. Per quanto riguarda i servizi di collegamento tramite uso di frequenze radio libere e condivise si fa presente che per loro natura non è possibile garantire il funzionamento e la qualità nel tempo di tali servizi.

Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o del rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente sono adeguatamente riscontrate e considerate da BrainBox.

Cortesia

BrainBox si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti BrainBox sono tenuti a indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

Efficienza ed efficacia

BrainBox persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. BrainBox si impegna a offrire i propri servizi in maniera regolare continuativa e senza interruzioni, fatte salve quelle dovute a interventi di manutenzione e riparazione ordinaria e straordinaria e comunque subordinatamente al regolare pagamento di quanto dovuto da parte del Cliente. In caso di interruzioni o di malfunzionamento, in ogni caso, BrainBox si impegna ad adottare tutte le misure necessarie al fine di ridurre eventuali possibili disagi ai Clienti.

Informativa alla clientela e diritto di scelta

BrainBox S.r.l. rispetta il diritto di scelta dei Clienti consentendo loro di optare tra i diversi servizi offerti mediante procedure semplici e chiare. In ottemperanza al diritto di scelta, BrainBox si impegna alla massima trasparenza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche, economiche e procedurali più funzionali allo scopo. Il cliente, oltre ad avere accesso alle informazioni reperibili sul sito di riferimento www.apuacom.it, potrà avvalersi anche di colloqui diretti telefonici con un addetto in grado di fornire tutti i chiarimenti e le delucidazioni del caso, per mettere il Cliente nelle condizioni di esercitare il proprio diritto di scelta in modo informato e consapevole al fine di orientarsi verso la soluzione più idonea per le proprie esigenze.

SISTEMA DI BLOCCAGGIO E CONTROLLO PARENTALE (Parental Control)

In accordo con quanto previsto con la Delibera AGCOM 9/23/CONS BrainBox S.r.l. ha implementato e reso disponibile ai Clienti un sistema di Parental Control, per consentire di gestire l'accesso a contenuti online in modo sicuro attraverso l'utilizzo di un sistema di filtraggio DNS.

Come attivarlo.

I Clienti attivi con un abbonamento Casa di Apuacom (contratto per Privati), possono richiedere il PIN dispositivo necessario per attivare il filtro, usando i nostri consueti canali di comunicazione: telefono, ticket via mail scrivendo ad assistenza@apuacom.it o venendo di persona presso il nostro ufficio al pubblico. Il nostro personale, una volta identificato il Cliente, comunica il PIN.

Con questo il Cliente può attivare e disattivare il servizio direttamente, in modo completamente gratuito e autonomo, collegandosi al sito: <https://parentalcontrol.apuacom.it>

Al Cliente si presenta una lista di categorie di contenuti sotto forma di checkbox, quindi può selezionare le categorie desiderate in base alle sue preferenze o attivare la "Protezione Completa" per abilitare tutte le categorie.

STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

BrainBox considera la qualità uno degli obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, BrainBox adotta, per l'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, BrainBox definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche. BrainBox, in adempimento a quanto prescritto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pubblica sul proprio sito web 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 nelle delibera 156/23/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nelle quali si precisa che sono esclusi i ritardi ed i malfunzionamenti non dipendenti dalla volontà di BrainBox).

Il dettaglio degli Indicatori di Qualità è consultabile sulla pagina Trasparenza Tecnica, link:

https://www.apuacom.it/trasparenza_tecnica.html dove sono presenti anche gli Obiettivi di Qualità fissati annualmente.

Tempi di attivazione del servizio di accesso ad Internet

Definizione: 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 il servizio. Il tempo medio di attivazione dei servizi per cui è necessario l'intervento dei nostri tecnici su campo è di circa 45 giorni; il 95% delle attivazioni si realizzano entro 30 giorni dalla richiesta.

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso a Internet

Definizione: 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, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo. Media annua entro il 5%.

Tempi di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso a Internet

Definizione: tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento). In media le riparazioni avvengono entro 3 giorni lavorativi dalla segnalazione; il 95% dei guasti si risolve entro 4 giorni.

Addebiti Contestati per servizi di accesso a Internet

Definizione: 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. L'obiettivo prefissato e il tasso corrente sono inferiori all'1%.

Reclami per irregolare funzionamento del servizio

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono ad un operatore Apuacom al numero 0585355055, per iscritto all'indirizzo via Massa Avenza 2 – Massa o via pec all'indirizzo brainbox@pec.it. La struttura ha sempre in evidenza le richieste e i problemi segnalati dal Cliente.

Con la delibera 156/23/CONS Agcom ha altresì definito una serie di parametri tecnici che gli Operatori sono tenuti a misurare e rispettare (i più importanti: Tecnologia del servizio; Velocità Up/Dl minima, massima, normalmente disponibile; Latenza). Tali indicatori sono definiti nell'Allegato 1 alla Delibera e possono essere consultati, insieme agli altri, nell'apposito documento consultabile anch'esso sulla pagina Trasparenza Tecnica, link: https://www.apuacom.it/trasparenza_tecnica.html.

MisuraInternet

MisuraInternet è il portale messo a disposizione da AgCom con cui gli utenti finali possono misurare le prestazioni della propria connettività ad internet tramite un software certificato dall'Ente terzo FUB. Le istruzioni per le misurazioni, e soprattutto per le misurazioni certificate con il software Ne.Me.Sys sono consultabili sul sito dell'Autorità <https://misurainternet.it/>. Seguendo la procedura di segnalazione il Cliente è tenuto a inviare i risultati a Brainbox che ha un mese di tempo per ripristinare i valori delle prestazioni erogate. Nel caso in cui, secondo le tempistiche indicate dall'Autorità, una seconda misurazione restituisce risultati ancora al di sotto dei valori garantiti da Brainbox, il Cliente può scegliere di richiedere o il Recesso senza costi o un Indennizzo.

Recesso ed Indennizzi

Come previsto dall'Art. 10, comma 5 della delibera 156/23/CONS il Cliente utente finale del servizio, qualora riportasse a Brainbox una seconda misura certificata al di sotto dei parametri garantiti e per le Offerte a cui è applicabile, ha facoltà di richiedere il Recesso del contratto senza costi o, in alternativa, un Indennizzo. Brainbox in questa seconda ipotesi riconoscerà al Cliente il rimborso pari al costo di 1 (una) mensilità dell'Offerta sottoscritta.

In ogni caso, le operazioni di misura saranno condotte in modo autonomo dal Cliente seguendo le istruzioni e le tempistiche riportate sul portale MisuraInternet.

CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Fatturazione e pagamento

La fatturazione (disponibile in formato elettronico) verrà inviata all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente al momento dell'installazione.

Fatturazione dettagliata e Autotutela dei consumi relativi al servizio Easy Voice

Il dettaglio, è consultabile in ogni momento on line, anche sui consumi, allo scopo di un controllo ex ante in tempo reale degli stessi (i dati sono aggiornati in tempo reale). BrainBox si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti.

Reclami relativi alla Fatturazione e Rimborsi

Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a BrainBox per iscritto. Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e reportizzato e sarà definito entro 15 giorni dal ricevimento dello

stesso ed al Cliente sarà comunicato in modo adeguato l'esito dello stesso. Qualora dovuto, un rimborso sarà liquidato con l'emissione di una Nota di Credito e bonificato direttamente al Cliente. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da BrainBox per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione.

Comunicazione con il Cliente

BrainBox assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità. BrainBox si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato. In caso di congestione di rete o di situazioni che generano un alto numero di chiamate, BrainBox prevede l'utilizzo di un apposito servizio di contatto via web.

Tutela della Privacy

BrainBox si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi del Decreto Legislativo 196/03 e del successivo Regolamento UE 2016/679. Il cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati. I dati sono conservati presso la sede legale di BrainBox sita in Via Massa Avenza 2 – 54100 Massa. Le richieste di variazione e/o cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a BrainBox s.r.l., Via Massa Avenza 2 – 54100 Massa, anche via Pec all'indirizzo brainbox@pec.it.

Informazioni alla Clientela

Apuacom fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo informazioni relative a:

- informazione completa sui servizi offerti contattando il numero 0585355055.
- modifiche della presente Carta con almeno 30 giorni di anticipo;
- modifiche delle condizioni tecnico/economiche di offerta dei servizi con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione con facoltà per il cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accettino le nuove condizioni;
- variazioni sulla fornitura del servizio e agli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del Servizio;
- decisioni che lo riguardano, loro motivazioni, possibilità di reclamo e ricorso avverso di esse, ove attinente.

Inoltre, BrainBox fornisce al Cliente le informazioni sui seguenti aspetti:

- contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione, condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali previste;
- condizioni tecniche e di funzionamento del servizio;
- condizioni di utilizzo dei servizi prepagati e trattamento del credito residuo;
- diritto di recesso senza penali, all'atto della notifica di modifiche eventualmente peggiorative delle condizioni contrattuali;
- modalità di richiesta e di restituzione di eventuali apparati in comodato d'uso gratuito

PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di Apuacom all'indirizzo www.apuacom.it ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO

Le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente Carta possono essere segnalate attraverso una delle seguenti modalità:

- per telefono al numero 0585355055;
- per fax al numero 0585091212
- per email: assistenza@apuacom.it – info@apuacom.it
- per lettera all'indirizzo: BrainBox SRL, Via Massa Avenza 2 – 54100 Massa.