

## **CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei servizi di Open Sky descrive i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi degli stessi, nonché le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei Clienti e degli utenti che ne usufruiscono.

In particolare, la Carta è stata redatta considerando le linee guida disposte dalla direttiva dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP.

La presente Carta si articola in tre parti:

- la prima definisce i principi ai quali si ispira Open Sky nell’erogazione dei propri servizi;
- la seconda definisce gli indicatori di qualità dei servizi ed i relativi standard;
- la terza definisce gli strumenti di tutela a garanzia dei Clienti.

### **1. PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **Uguaglianza e imparzialità**

Open Sky eroga i propri servizi rispettando il principio di eguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Open Sky si impegna a garantire parità di trattamento verso i Clienti e, a tal fine, si mostra disponibile ad indicare agli stessi eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d’uso dei servizi di telecomunicazioni ai disabili ed agli anziani, nonché a favorire l’eliminazione delle barriere alla comunicazione. L’attività di Open Sky si uniforma altresì ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità, in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. Open Sky interpreta le clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura dei servizi, nonché le norme regolatrici di settore, in funzione di tale impegno.

#### **Continuità**

Open Sky si impegna a fornire i propri servizi in modo continuativo, regolare e senza interruzioni, salvo nei casi imputati a necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria e quando il disservizio non rientri sotto la propria responsabilità. In tali casi Open Sky si impegna ad adottare tutte le misure atte ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti e ad informare i medesimi degli interventi di manutenzione programmati che comportino interruzioni complete dei servizi, fornendo indicazioni sulla durata presumibile dell’interruzione e sul punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

#### **Partecipazione al miglioramento**

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura dei servizi. Le segnalazioni e le proposte dei Clienti sono adeguatamente considerate da Open Sky. Open Sky acquisisce la valutazione dei Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento dei servizi, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

#### **Chiarezza e informazione**

Open Sky mette a disposizione diversi canali di comunicazione per una corretta informazione. Pubblica i propri servizi, i propri listini e tutte le informazioni relative alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi sul sito WEB [www.opensky.it](http://www.opensky.it), dove vengono altresì evidenziate le attività promozionali e le caratteristiche dei singoli prodotti. Sono a disposizione inoltre linee telefoniche di assistenza tecnica per una rapida consultazione o risoluzione di eventuali dubbi, nonché la casella di posta elettronica [info@open-sky.it](mailto:info@open-sky.it), per l’inoltro di richieste di qualsiasi tipo di informazione.

### **Cortesìa e disponibilit **

Open Sky si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti dei Clienti. Il personale   a disposizione per soddisfare le esigenze dei propri clienti ponendo particolare attenzione alle loro richieste.

### **Diritto di scelta**

Open Sky rispetta il diritto di scelta dei Clienti consentendo di optare tra i diversi servizi offerti mediante procedure semplici e chiare. In ottemperanza al diritto di scelta, Open Sky si impegna alla massima trasparenza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche, economiche e contrattuali dei servizi stessi.

### **Efficacia ed efficienza**

Open Sky persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali pi  funzionali allo scopo.

## **2.a. STANDARD DI QUALIT  PER I SERVIZI SATELLITARI**

Open Sky identifica i seguenti indicatori di qualit , che si riferiscono al complesso dei servizi SATELLITARI, ed i relativi standard che intende garantire, si impegna ad aggiornarli avendo cura di ridurre al minimo eventuali disagi per i propri clienti.

### **Tempo di attivazione iniziale del servizio**

Si intende il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il momento in cui viene ricevuto l'ordine valido e il momento in cui il servizio viene reso disponibile. SLA: per il 95% dei casi entro 15 giorni.

### **Disponibilit  del servizio**

Si intende la possibilit  da parte dei Clienti di accedere al servizio acquistato. SLA: 99% del tempo di erogazione.

### **Tempi di risoluzione guasti tecnici sull'apparecchiatura del cliente**

Si intende il tempo di intervento tra l'accertamento del guasto e l'intervento del tecnico per la sostituzione dell'apparato tooway in configurazione di riferimento come da manuale utente: SLA: non superiore a 5 giorni.

### **Accuratezza delle fatture**

Si intende il rapporto tra il numero di contestazioni relative a fatture, riconosciute fondate, e il totale delle fatture emesse nel periodo di riferimento. SLA: non superiore allo 0,5%

### **Tempo massimo per l'accredito ai Clienti**

Si intende il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il momento in cui viene ricevuta la richiesta di restituzione, da parte del cliente, di importi non dovuti e il momento in cui viene predisposto il riaccredito dei medesimi. SLA: entro 90 giorni.

### **Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza tecnica**

Si intende il tempo che intercorre tra il momento in cui viene completata correttamente la procedura dell'albero di selezione del numero di assistenza, all'interno dell'orario lavorativo (lun-ven 9:00-13:00 e 14:00-18:00), e il momento in cui l'operatore richiama il Cliente. SLA: per il 90% dei casi entro la giornata lavorativa.

## 2.b. STANDARD DI QUALITÀ PER I SERVIZI ADSL TERRESTRE e FIBRA

Open Sky identifica i seguenti indicatori di qualità, che si riferiscono al complesso dei servizi di connettività terrestre, ed i relativi standard che intende garantire, si impegna ad aggiornarli avendo cura di ridurre al minimo eventuali disagi per i propri clienti.

### Tempo di attivazione iniziale del servizio

Si intende il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il momento in cui viene ricevuta dal Cliente la conferma della fattibilità tecnica e il momento in cui il servizio viene reso disponibile. SLA: per il 95% dei casi entro 65 giorni.

### Tempo di risoluzione di guasti tecnici

In caso di irregolare funzionamento del servizio Open Sky si impegna ad intervenire per la risoluzione del problema da remoto e, in caso di mancata risoluzione del guasto, tramite l'intervento di un tecnico entro 72 ore, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali ci sarà comunque l'impegno a ripristinare il servizio con la massima celerità.

Nei casi di manutenzione programmata, che determinano l'interruzione del servizio, l'utente sarà avvisato con almeno 24 ore di anticipo attraverso e-mail o Sms o messaggio in Area Riservata.

## OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA per l'anno 2016

Indicatore	Misura	Obiettivo
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	Attivazione del servizio di accesso ad Internet su linea telefonica Telecom Italia già attiva	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	55 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	85 giorni
	Tempo medio di fornitura	18 giorni
	Attivazione del servizio di accesso ad Internet su linea di nuova fornitura	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	65 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	95 giorni
	Tempo medio di fornitura	30 giorni
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet</b>	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative il numero medio di linee di accesso a larga banda attive	12%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione	
	Percentile 80% del tempo di riparazione	110 ore solari
	Percentile 95% del tempo di riparazione	190 ore solari
	Tempo medio di riparazione	70 ore solari

### Accuratezza delle fatture

Si intende il rapporto tra il numero di contestazioni relative a fatture, riconosciute fondate, e il totale delle fatture emesse nel periodo di riferimento. SLA: non superiore allo 0,5%

#### **Tempo massimo per l'accredito ai Clienti**

Si intende il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il momento in cui viene ricevuta la richiesta di restituzione, da parte del cliente, di importi non dovuti e il momento in cui viene predisposto il riaccredito dei medesimi. SLA: entro 90 giorni.

#### **Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza tecnica**

Si intende il tempo che intercorre tra il momento in cui viene completata correttamente la procedura dell'albero di selezione del numero di assistenza, all'interno dell'orario lavorativo (lun-ven 9:00-13:00 e 14:00-18:00), e il momento in cui l'operatore richiama il Cliente. SLA: per il 90% dei casi entro la giornata lavorativa.

### **3. TUTELA DEI CLIENTI**

#### **Area Riservata**

Open Sky mette a disposizione dei propri clienti l'Area Riservata alla quale si accede dal sito [www.opensky.it](http://www.opensky.it) grazie alle credenziali trasmesse unitamente alla conferma d'ordine. Nell'Area Riservata vengono messi a disposizione del cliente gli strumenti per gestire autonomamente l'abbonamento, attivare nuovi servizi, verificare i consumi, ricaricare il credito o il traffico dati, reperire le fatture, aprire ticket. Il cliente può accedere alla sezione documenti nella quale consultare manuali e guide a supporto della clientela, verificare le indicazioni per ottimizzare la propria connessione, scaricare i moduli per richiedere variazioni anagrafiche o di prestazioni del proprio abbonamento.

#### **Reclami**

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono al numero 02- 4793 1248 al Servizio Assistenza tecnica disponibile nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.

Open Sky è costantemente informata dei problemi segnalati dai Clienti e garantisce il controllo proattivo della propria rete; ciò comporta che in caso di disservizio che impatta sul cliente, anche in caso di mancata segnalazione da parte dello stesso, Open Sky mette in pratica tutte le azioni idonee alla risoluzione del disservizio.

I Clienti possono presentare a Open Sky eventuali reclami, relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché di quelle previste nei contratti, con ogni mezzo e dovranno successivamente confermarli mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o tramite PEC. Open Sky fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare una risposta ai Clienti entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

In caso di rigetto la risposta sarà adeguatamente motivata e indicherà gli accertamenti compiuti. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Open Sky informerà i Clienti dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta.

#### **Fatturazione**

La fatturazione bimestrale, disponibile in formato elettronico, è effettuata, per i servizi a canone mensile fisso in via anticipata, per i servizi a volume di traffico su base posticipata. La fattura in formato elettronico viene inviata al Cliente con almeno 7 gg di anticipo rispetto alla data di scadenza.

In caso di ritardo dei pagamenti, fermo restando il diritto di Open Sky di sospendere il servizio senza ulteriore avviso e risolvere il Contratto, saranno addebitati ai Clienti a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo o comunque tale da non superare i limiti stabili dalla normativa vigente.

### **Commercio elettronico**

Open Sky svolge l'attività di commercio elettronico in base ai principi di correttezza e trasparenza, nonché nel rispetto della normativa in materia di tutela dei consumatori e di vendita a distanza, e assicura che lo scambio elettronico di informazioni avvenga nel rispetto della privacy e in maniera sicura.

### **Tutela della Riservatezza**

Open Sky si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali dei propri Clienti ai sensi del d. lgs. 196 del 2003. I clienti hanno il diritto di essere previamente informati sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati. I Clienti possono in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi presenti negli elenchi di Open Sky.

### **Indennizzo per mancato rispetto degli standard**

Qualora, in condizioni normali, venisse accertato che Open Sky non ha rispettato gli standard di qualità di cui alla presente Carta, generando un inadempimento o un disservizio al Cliente, si applicheranno gli indennizzi indicati di seguito.

Tempo massimo per l'accredito ai clienti: 5€ per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 25€.

Tempo massimo per l'attivazione delle linee dati ADSL e FIBRA: 2 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 40 euro.

Tempo massimo per la risoluzione di guasti tecnici:

SERVIZI SATELLITARI: 5€ per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 25€.

SERVIZI ADSL e FIBRA: 2€ per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 20€.

Open Sky non riconoscerà alcun indennizzo nei casi in cui il mancato rispetto degli standard sia imputabile al cliente stesso, o ad operatori terzi (esempio la mancata disponibilità di un tecnico installatore) o per cause di forza maggiore.

I Clienti dovranno far pervenire la richiesta di indennizzo tramite Pec o lettera raccomandata entro trenta giorni solari dal verificarsi del mancato rispetto dello standard. Open Sky provvederà agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto entro quarantacinque giorni solari dal ricevimento della richiesta. Open Sky effettuerà l'accredito degli importi dovuti detraendoli dalla prima fattura utile. In caso di cessazione del rapporto contrattuale ovvero su espressa richiesta dell'abbonato, anziché detratti dalla fattura, rimborsi e indennizzi saranno liquidati tramite bonifico entro 60 giorni dall'accertamento del disservizio.

### **Procedura di conciliazione**

Per le controversie tra Open Sky e i Clienti si applicheranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione della istanza alla suddetta Autorità ai sensi dell'art 1, c. 11 della legge n. 249 del 1997 e della Delibera n. 182/02/CONS. A tal fine i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

#### **4. PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA**

La carta è pubblicata sul sito web [www.opensky.it](http://www.opensky.it). Tutti gli standard in essa contenuti sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.

#### **5. RIFERIMENTI**

Per qualunque comunicazione scritta, l'indirizzo a cui inviare la corrispondenza è: Open Sky s.r.l. Corso SS Felice e Fortunato, 105 - 36100 Vicenza Tel. 02-4793 1234 –E-mail: [info@open-sky.it](mailto:info@open-sky.it) Indirizzo PEC: [open-sky@pec.it](mailto:open-sky@pec.it)

L'elenco di tutti i punti di contatto a disposizione dei Clienti, indicati nella presente Carta, sono costantemente aggiornati sul sito [www.opensky.it](http://www.opensky.it)