



CARTA DEI SERVIZI ICA-NET

VERSIONE 2011

INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI di ICA-NET	Pag 2
2. CHI SIAMO	
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	Pag 2
4. DIRITTO DI SCELTA	Pag 2
5. PRIVACY	Pag 2
6. STANDARD DI QUALITÀ	Pag 3
7. SERVIZIO ASSISTENZA	Pag 4
8. RECLAMI CLIENTI - RIMBORSI	Pag 4
9. COSTI DI SERVIZIO E APPARECCHIATURE IN COMODATO D'USO	Pag 4
10. MODALITÀ DI FATTURAZIONE e PAGAMENTO	Pag 4
11. PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ CARTA DEI SERVIZI	Pag 5
12. VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO	Pag 5

VIA GENOLINO, 12
10094 GIAVENO (TO)

Tel 011 9379791
Fax 011 9365860

WWW.ICA-NET.IT
INFO@ICA-NET.IT

CAP. SOCIALE € 50.000 I.V.

R.E.A. – C.C.I.A.A. TO 978408

PART. IVA 08501390010

1) LA CARTA DEI SERVIZI di ICA-NET

La Carta dei Servizi (di seguito "CDS") descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni proposti dalla ICA-NET S.R.L.; vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri Clienti ma anche gli impegni che ICA-NET S.r.l. assume nei loro confronti, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti.

La CDS è parte integrante del contratto.

La CDS è stata redatta in linea con quanto previsto dalla Delibera 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.

E' possibile prendere visione della CDS mediante sito ICA-NET (www.ica-net.it) unitamente alle condizioni contrattuali e all'informativa sulla privacy; su specifica richiesta del cliente ICA-NET provvederà ad inviare gratuitamente copia della CDS.

2) CHI SIAMO

La ICA-NET è operativa dal settembre del 1998. Nata prima come ditta individuale per poi diventare una S.r.l. è nata con l'ambizione di voler creare sul territorio piemontese un'azienda attenta a soddisfare le esigenze dei clienti e pronta a proporre servizi e tecnologie innovative.

Operante nella zona nord-ovest del Piemonte, negli anni ha sviluppato una notevole esperienza nel campo della connettività Wireless e tecnologia voip, progettando e realizzando impianti per la connettività Wireless, primo fra tutti quello sul territorio che interessa la Valsusa, la Valsangone e delle zone circostanti.

L'obiettivo principale della ICA-NET è la fornitura di servizi tecnologicamente innovativi che consentano un progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, ricercando costantemente soluzioni tecnologiche ed organizzative che soddisfino le esigenze dei clienti.

3) PRINCIPI FONDAMENTALI

Con l'obiettivo di fornire costantemente un servizio di qualità i principi base seguiti sono:

a) UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DEL SERVIZIO

ICA-NET si impegna nella fornitura dei Servizi ai Clienti, rispettando i principi di eguaglianza dei diritti dei clienti senza porre distinzioni di sesso, razza, lingua, religione e opinione politiche.

Ed in tal senso ICA-NET, interpreta ed applica le clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi e la norma di riferimento.

b) CONTINUITÀ e QUALITÀ

ICA-NET 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, inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. In caso di malfunzionamento e/o interruzione del servizio ICA-NET si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al cliente.

Le apparecchiature per la fornitura dei servizi ICA-NET vengono alimentate tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili. I servizi vengono erogati mediante connettività dial-up, Tecnologia DSL e Wi-fi. Per i servizi wi-fi ICA-NET offre velocità di connessione fino a 7 mbit/s; per i servizi ADSL, la dove il fornitore di servizi lo consente, le velocità di connessione arrivano fino a 7 mbit/s

c) CORTESIA e TRASPARENZA

ICA-NET assicura la massima disponibilità e cortesia da parte del proprio staff che è a disposizione del cliente al fine fornire informazioni relative ai servizi offerti, condizioni contrattuali, informazioni tecniche, disservizi, malfunzionamenti, etc...

d) PARTECIPAZIONE

ICA-NET assicura la massima disponibilità alla valutazione di eventuali proposte di miglioria e/ o ampliamento dei servizi o del rapporto col Cliente stesso.

e) EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'operato della ICA-NET si basa sul costante obiettivo di fornire servizi tecnologicamente innovativi che consentano un progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, ricercando costantemente soluzioni tecnologiche ed organizzative procedurali più funzionali allo scopo. ICA-NET garantisce il costante monitoraggio della propria rete; Cio consente, in caso di malfunzionamenti o disservizio, un rapido intervento da parte dei tecnici che mettono in pratica tutte le azioni che predispongono alla risoluzione del problema, anche in caso di mancata segnalazione da parte del cliente. Fermo restando che la natura stessa del Servizio WI-FI, trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze così come stabilito dal Decreto 28 maggio 2003 (pubblicato sulla G.U. n. 126 del 3.06.03) e sue successive modificazioni, non consente di garantire il servizio come riportato anche nelle specifiche disposizioni contrattuali

4) DIRITTO DI SCELTA

Al fine di consentire il pieno diritto di scelta tra diversi servizi e fornitori, ICA-NET si impegna a fornire al cliente tutte le informazioni necessarie per un'accurata valutazione sulle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei servizi offerti.

ICA-NET assicura al cliente la possibilità di recedere al contratto in qualsiasi momento nelle modalità e condizioni riportate nelle condizioni contrattuali.

5) PRIVACY

ICA-NET si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi del D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice Privacy"). I dati personali forniti dal Cliente saranno trattati in esclusivamente per finalità relative a: attivazione e gestione tecnica del servizio, gestione amministrativa e contabile del servizio. I dati saranno trattati unicamente dal personale tecnico ed amministrativo di ICA-NET incaricato del trattamento ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. n° 196 del 2003, e potranno essere comunicati unicamente ai consulenti commercialisti che svolgono attività per ICA-NET Ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. n° 196 del 2003.

ICA-NET in qualità di titolare dei dati sul "Trattamento dei dati personali" consente ai propri clienti il diritto di rettifica e di cancellazione delle informazioni che li riguardano; tale diritto essere esercitato in forma scritta tramite specifica richiesta da inviarsi ai seguenti recapiti:

- Per lettera all'indirizzo: **ICA-NET S.r.l - Via Genolino, 12 - 10094 - Giaveno (TO)**
- Per fax al numero: 0119365860
- Per e-mail all'indirizzo: INFO@ICA-NET.IT

VIA GENOLINO, 12
10094 GIAVENO (TO)

Tel 011 9379791
Fax 011 9365860

WWW.ICA-NET.IT
INFO@ICA-NET.IT

CAP. SOCIALE € 50.000 I.V.

R.E.A. – C.C.I.A.A. TO 978408

PART. IVA 08501390010

6) STANDARD DI QUALITÀ

L'obiettivo principale della **ICA-NET** è la fornitura di servizi tecnologicamente innovativi che consentano un progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, ricercando costantemente soluzioni tecnologiche ed organizzative che soddisfino le esigenze dei clienti. Al fine di mantenere tale impegno **ICA-NET** si dimostra attenta e valuta sia i suggerimenti proposti dai clienti che le richieste che vengono sottoposte. **ICA-NET**, in adempimento a quanto prescritto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, adotterà per i suoi servizi indicatori di qualità in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dalla Delibera 179/03/CSP - dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP e dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati effettivamente raggiunti saranno periodicamente pubblicate sul sito **ICA-NET** (WWW.ICA-NET.IT) e comunicate all'Agcom.

Di seguito si riportano gli obiettivi di qualità per il servizio di telefonia su linea dati VOIP e di accesso ad Internet da postazione fissa.

6.1 ACCESSO AD INTERNET (Delibera n.131/06/CSP)

a) ATTIVAZIONE ACCESSO INTERNET

Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet (tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto la conferma d'ordine valida per l'attivazione del servizio ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per il cliente:

- **SERVIZI CON TECNOLOGIA WI-FI SU PROPRIA STRUTTURA**
 - 15 giorni solari:** Tempo medio di fornitura
 - 30 giorni solari** nel 85% dei casi
 - 60 giorni solari** nel 15% dei casi
- **SERVIZI CON TECNOLOGIA DSL CON STRUTTURA ALTRO OPERATORE**
 - 30 giorni solari:** Tempo medio di fornitura
 - 60 giorni solari** nel 90% dei casi
 - 90 giorni solari** nel 10% dei casi

b) TASSO MALFUNZIONAMENTO ACCESSO INTERNET

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso a larga banda

- **SERVIZI OFFERTI SU PROPRIA STRUTTURA :** 8% (valore percentuale annuale)
- **SERVIZI OFFERTI CON SERVIZI DSL:** 5% (valore percentuale annuale)

c) TASSO RIPARAZIONE MALFUNZIONAMENTO ACCESSO INTERNET

Tempo trascorso tra segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e relativo ripristino.

- **SERVIZI CON TECNOLOGIA WI-FI SU PROPRIA STRUTTURA**
 - 2 Ore:** Tempo medio ripristino
 - 24 Ore:** Tempo di ripristino nel 60 % dei casi
 - 48 Ore:** Tempo di ripristino nel 10 % dei casi
- **SERVIZI CON TECNOLOGIA DSL CON STRUTTURA ALTRO OPERATORE**
 - 12 Ore:** Tempo medio ripristino
 - 24 Ore:** Tempo di ripristino nel 90 % dei casi
 - 72 Ore:** Tempo di ripristino nel 80 % dei casi

d) ADEBITI E FATTURAZIONI CONTESTATE

Rapporto tra fatturazione annua e contestazioni o reclami ricevute da parte del cliente (in forma scritta o altra forma tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse

- **VALORE PERCENTUALE ANNUO: 2%**

6.2 TELEFONIA VOCALE FISSA VOIP (Delibera n.254/04/CSP)

a) ATTIVAZIONE SERVIZIO TELEFONIA VOIP

Tempo di attivazione del servizio di telefonia voip su linea dati (tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto la conferma d'ordine valida per l'attivazione del servizio ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per il cliente:

- **SU LINEA DATI GIÀ ATTIVA**
 - 2 giorni solari:** Tempo medio di fornitura
 - 15 giorni solari** nel 95% dei casi
 - 30 giorni solari** nel 5% dei casi

b) ATTIVAZIONE SERVIZIO PORTABILITÀ NUMERO

Tempo di attivazione del servizio di portabilità del numero telefonico (tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto la conferma d'ordine valida per l'attivazione del servizio ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso):

- 30 giorni solari:** Tempo medio attivazione servizio
- 60 giorni solari** nel 95% dei casi
- 90 giorni solari** nel 5% dei casi

c) SERVIZIO ELENCO TELEFONICO

I clienti ICA-NET potranno decidere se e con quali dati essere presenti negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on-line. Su richiesta del cliente ICA-NET, come intermediario, provvederà ad inviare la documentazione necessaria per l'inserimento negli elenchi telefonici. La mancata richiesta da parte del cliente di inserimento sugli elenchi, comporterà l'automatica rinuncia all'inserimento stesso. Essendo l'inserimento negli elenchi telefonici un servizio gestito da terze parti, ICA-NET non riconoscerà alcun indennizzo nei casi in cui l'inserimento del numero telefonico, del nominativo o di altri dati risultassero errati.

d) TASSO MALFUNZIONAMENTO SERVIZIO TELEFONIA VOIP

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee attive

- **VALORE PERCENTUALE ANNUO: 20%**

VIA GENOLINO, 12
10094 GIAVENO (TO)

Tel 011 9379791
Fax 011 9365860

WWW.ICA-NET.IT
INFO@ICA-NET.IT

CAP. SOCIALE € 50,000 I.V.

R.E.A. – C.C.I.A.A. TO 978408

PART. IVA 08501390010

e) TASSO RIPARAZIONE MALFUNZIONAMENTO SERVIZIO TELEFONIA VOIP

Tempo trascorso tra segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e relativo ripristino.

- **SERVIZI ATTIVO SU LINEA WI-FI SU PROPRIA STRUTTURA**
5 Ore: Tempo medio ripristino
24 Ore: Tempo di ripristino nel 90 % dei casi
72 Ore: Tempo di ripristino nel 5 % dei casi
- **SERVIZI ATTIVO SU LINEA DSL CON STRUTTURA ALTRO OPERATORE**
5 Ore: Tempo medio ripristino
24 Ore: Tempo di ripristino nel 80 % dei casi
72 Ore: Tempo di ripristino nel 20 % dei casi

f) ADDEBITI E FATTURAZIONI CONTESTATE

Rapporto tra fatturazione annua e contestazioni o reclami ricevute da parte del cliente (in forma scritta o altra forma tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse

- **VALORE PERCENTUALE ANNUO:** 2%

7) SERVIZIO DI ASSISTENZA

ICA-NET garantisce un servizio di assistenza nelle seguenti modalità e nei seguenti orari :

– lunedì / venerdì: attivo servizio di assistenza telefonica dalle ore 9,00/12,30 – 13,30/18.00

– sabato / domenica / festivi: attivo servizio di segreteria telefonica per segnalazioni guasti (reperibilità tecnico).

Durante gli orari in cui l'assistenza telefonica è attiva, il cliente potrà richiedere informazioni, attivazione di nuovi servizi e segnalazioni per malfunzionamenti o disservizi. A ciascuna segnalazione pervenuta verrà assegnato numerazione che né consentirà la tracciabilità. Negli orari in cui è attivo il servizio di segreteria telefonica ICA-NET dispone di tecnico reperibile che verifica eventuali segnalazioni pervenute. ICA-NET provvederà a verificare eventuali irregolarità di funzionamento in prima istanza, con modalità remota (tramite intervento effettuato da sede ICA-NET) ed in caso di non risoluzione del guasto provvederà, entro le 72 ore successive alla segnalazione ad inviare proprio personale tecnico.

8) RECLAMI CLIENTI – RIMBORSI

Qualora il cliente ritenga che ICA-NET non abbia rispettato gli impegni presi nella CDS, potrà presentare reclamo in forma scritta da inviarsi tramite raccomandata AR, fax ed e-mail agli indirizzi:

- lettera all'indirizzo: ICA-NET S.r.l - Via Genolino, 12 - 10094 - Giaveno (TO)
- Per telefono al numero: 0119379791
- Per fax al numero: 0119365860
- Per e-mail all'indirizzo: INFO@ICA-NET.IT

ICA-NET si impegna a dare riscontro al reclamo presentato ed a concluderne la pratica, ove possibile, entro 30 gg. dalla data di ricevimento dello stesso. ICA-NET non risponderà di guasti e malfunzionamenti dei servizi che siano imputabili al cliente o ad operatori terzi e a cause di forza maggiore.

Fermo restando la natura stessa del Servizio WI-FI, trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze così come stabilito dal Decreto 28 maggio 2003 (pubblicato sulla G.U. n. 126 del 3.06.03) e sue successive modificazioni, e dell'innovazione tecnologica del servizio di telefonia Voip, non è possibile fornire nessuna garanzia sulla qualità e sulla prestazione dei servizi, delle linee di trasmissione, sulla qualità e sulle prestazioni dei servizi attivati. Per i servizi di connessione DSL, essendo forniti e gestiti da operatori terzi, su strutture di rete non di proprietà della ICA-NET, non è possibile fornire nessuna garanzia sui servizi offerti. Pertanto non sono previsti rimborsi e/o indennizzi per l'irregolare funzionamento dei servizi.

In dipendenza di quanto sopra descritto, la dove ICA-NET riconosca l'indissoluta solidità del reclamo e/o previa verifica vengano riscontrate eventuali fatturazioni erroneamente addebitate, si attiverà prontamente per espletare le pratiche di storno ed a procede con le relative compensazioni dei crediti o direttamente con il rimborso, in misura massima pari ad una mensilità del servizio, entro sessanta giorni dall'accertamento.

La dove siano attivati servizi di telefonia Voip con modalità pre-pagata ICA-NET si attiverà prontamente per espletare le pratiche di verifica ed a procede con le relative compensazioni dei crediti.

9) COSTI DI SERVIZI E APPARECCHIATURE IN COMODATO D'USO

I costi di servizio vengono comunicati tramite offerta commerciale ed allegate alle condizioni contrattuali, di cui la presente CDS costituisce parte integrante e può essere consultata visitando il sito www.ica-net.it o inviata in forma cartacea su specifica richiesta del cliente.

Nei contratti in cui è prevista la fornitura delle apparecchiature necessarie all'utilizzo del servizio con formule di noleggio e/o comodato d'uso, il cliente sarà tenuto a restituire le apparecchiature a termine del contratto.

Se nella durata del contratto si verificasse il guasto dell'apparato fornito in comodato d'uso, la dove il danneggiamento sia dovuto per usura, difetto di fabbrica e/o evento atmosferico, ICA-NET provvederà alla sostituzione dell'apparato senza aggravio di costi sul cliente.

A termine contratto la restituzione degli apparati potrà essere effettuata fissando appuntamento con tecnico ICA-NET che, gratuitamente, provvederà a disinstallare e ritirare l'apparecchiatura oppure restituendo l'apparato presso la sede ICA-NET o presso rivenditore autorizzato. In caso di mancata restituzione delle apparecchiature e/o restituzione dell'apparato guasto con danneggiamenti non dovuti ad usura o ad eventi atmosferici, ICA-NET avrà facoltà di addebitare una quota di indennizzo nelle modalità e condizioni riportate nelle condizioni contrattuali.

10) MODALITÀ DI FATTURAZIONE e PAGAMENTO

La fattura trasmessa agli utenti per via telematica o, su richiesta, tramite posta cartacea è chiara e di facile consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento.

Di norma la fatturazione viene inviata al Cliente con almeno 15gg di anticipo rispetto alla data di scadenza, con le seguenti condizioni:

- **SERVIZIO INTERNET:** in via anticipata (mensile, annuale o prepagata anticipata);
- **SERVIZIO TELEFONIA VOIP:** La fatturazione del traffico telefonico viene calcolata in virtù del traffico di comunicazione generato nel periodo di riferimento e sulla base delle tariffe in vigore all'atto delle chiamate stesse. La fatturazione viene effettuata nelle seguenti modalità:
 - Canone annuale numero: in via anticipata

VIA GENOLINO, 12
10094 GIAVENO (TO)

Tel 011 9379791
Fax 011 9365860

WWW.ICA-NET.IT
INFO@ICA-NET.IT

CAP. SOCIALE € 50,000 I.V.

R.E.A. – C.C.I.A.A. TO 978408

PART. IVA 08501390010

- Traffico telefonico voip: a scelta del cliente la fatturazione del traffico telefonico può essere effettuata con modalità: "PREPAGATO" o "POSTPAGATO".

Il cliente avrà possibilità di consultare in qualsiasi momento il dettaglio delle chiamate effettuate, a scopo di controllo accedendo a specifica area riservata sul sito www.ica-net.it.

Il pagamento dei servizi fatturati potranno essere effettuati tramite bonifico bancario o addebito diretto su conto corrente bancario. Come da condizioni contrattuali nel caso di ritardo nei pagamenti, ICA-NET si riserva la sospensione dei servizi fino a saldo degli insoluti e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio.

Il cliente sarà tenuto a corrispondere gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, eventuali contributi di disattivazione la dove previsto come da Contratto.

L'erronea attivazione di servizi non richiesti dal cliente non saranno addebitati a quest' ultimo.

All'atto della stesura della presente Carta dei Servizi non sono previste forme di depositi cauzionali per gli apparati forniti in comodato d'uso e/o noleggio.

11) PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Come indicato nei documenti di fatturazione, la CDS è pubblicata ed aggiornata nel sito web ICA-NET all'indirizzo www.ica-net.it ; su specifica richiesta del cliente verrà fornita gratuitamente in formato cartaceo.

Gli standard di qualità riportati nella presente CDS decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

12) VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO

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

- Per lettera all'indirizzo: ICA-NET S.r.l - Via Genolino, 12 - 10094 - Giaveno (TO)
- Per telefono al numero: 0119379791
- Per fax al numero: 0119365860
- Per e-mail all'indirizzo: MAIL@CERT.ICA-NET.IT

VIA GENOLINO, 12
10094 GIAVENO (TO)

Tel 011 9379791
Fax 011 9365860

WWW.ICA-NET.IT
INFO@ICA-NET.IT

CAP. SOCIALE € 50,000 I.V.

R.E.A. – C.C.I.A.A. TO 978408

PART. IVA 08501390010