# *LA CARTA DEI SERVIZI DI GLOBAL SERVICE SPA*

PREMESSA

La Carta dei Servizi di GLOBAL SERVICE si ispira ai principi fondamentali indicati all'articolo 3 delle Delibera n° 179/03/CSP emanata dall'AGCOM, di seguito elencati:

## PRINCIPI FONDAMENTALI

*Eguaglianza e imparzialità*

GLOBAL SERVICE 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, GLOBAL SERVICE 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.
Su tali principi GLOBAL SERVICE 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 .

*Continuità*

GLOBAL SERVICE 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, GLOBAL SERVICE adotta le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti.

*Diritto di scelta*

GLOBAL SERVICE 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.

*Partecipazione*

GLOBAL SERVICE riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazioni fornito in modo corretto. Per questo, GLOBAL SERVICE, favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo, la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.
Ogni proposta giunta a GLOBAL SERVICE verrà adeguatamente considerata ed interpretata al fine di trarne ogni beneficio possibile.

*Efficienza ed efficacia*

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

*Cortesia e trasparenza*

GLOBAL SERVICE si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni assicurando la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti. In particolare il servizio di Assistenza Clienti è a disposizione del cliente per ogni sua necessità concernente i servizi tecnici concessi.
La continua attenzione all'ascolto e alla realizzazione, ove possibile, delle richieste del cliente è considerata da GLOBAL SERVICE un'indispensabile risorsa per la propria crescita professionale ed economica.

*Validità*

Gli standard riportati nella seguente Carta dei Servizi di GLOBAL SERVICE sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione l'eventualità che si verifichino:
-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.

# STANDARD QUALITATIVI

Nello svolgimento della propria attività GLOBAL SERVICE 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 GLOBAL SERVICE fissa i suddetti standard ed entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento ne informa l'AGCOM. Tali standard sono riportati di seguito ed annualmente aggiornati così come i risultati raggiunti e le relative modalità di pubblicazione.

GLOBAL SERVICE, in adempimento a quanto prescritto dall'AGCOM pubblica sul proprio sito http://www.globalservicespa.it i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità.

Obiettivi per il servizio di Telefonia vocale (ai sensi della Delibera 254/04/CSP)

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.

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.

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

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.

Fatture contestate: rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

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.

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.

GLOBAL SERVICE SPA
Viale Virgilio 20/D - 74123 Taranto
Tel 099 9879250 - P.I./C.F 04903571000
www.globalservicespa.it - info@globalservicespa.it

Obiettivi per il servizio di Accesso ad Internet da postazione fissa (ai sensi della Delibera 131/06/CSP)
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.

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.

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.

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.

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.

GLOBAL SERVICE SPA
Viale Virgilio 20/D - 74123 Taranto
Tel 099 9879250 - P.I./C.F 04903571000
www.globalservicespa.it - info@globalservicespa.it

# TUTELA DEL CLIENTE

*Offerta dei servizi*

GLOBAL SERVICE 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 e servizi accessori. I servizi che compongono l'offerta integrata di GLOBAL SERVICE 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;
-la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;

*Consumi*

GLOBAL SERVICE, in ossequio a quanto stabilito dall'AGCOM 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:
-su richiesta e senza alcun costo aggiuntivo 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 GLOBAL SERVICE, i cui parametri di accesso sono forniti al Cliente al momento dell'attivazione del servizio richiesto o tempestivamente qualora il Cliente ne richieda copia a seguito di precedente smarrimento.

*Informazioni alla clientela*

Nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'Autorità Garante nelle Comunicazioni con la delibera 179/03 CSP, GLOBAL SERVICE 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 e 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 GLOBAL SERVICE mette a disposizione degli utenti:
-il servizio di Assistenza Clienti (telefono: 099 9879250 – email: assistenzaclienti@globalservicespa.it), attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 19.00
-messaggi ed inserti informativi o altro materiale inviato direttamente al cliente;
-il sito web www.globalservicespa.it;

GLOBAL SERVICE si impegna:

-ad informare in maniera chiara la clientela riguardo alla disponibilità e alle modalità di fruizione del blocco selettivo di chiamata nel rispetto di quanto previsto dalla normativa.
-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;

*Irregolare funzionamento del servizio*

Reclami sui Servizi: l'impegno di GLOBAL SERVICE è quello di riuscire ad eliminare la causa del disservizio entro il termine massimo previsto contrattualmente per i vari servizi.

Il cliente può effettuare il reclamo contattando il servizio di Assistenza Cliente:
- www.globalservicespa.it - alla sezione "CONTATTI"
- assistenzaclienti@globalservicespa.it
- Tel 099 9879250

Il servizio di Assistenza Clienti è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 19.00.

*Livelli di gravità del guasto*

Al ricevimento della segnalazione di un guasto sarà effettuata un'analisi del livello di gravità del guasto:
Grado 1 -Totale indisponibilità del servizio. Necessita di un intervento urgente e chiusura entro 16 ore lavorative;
Grado 2 -Servizio indisponibile solo in parte. Necessita di un intervento urgente e chiusura entro 24 ore lavorative;
Grado 3 -Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori a ai livelli garantiti. Necessita di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative;
Grado 4 -Servizio funzionante con prestazioni pari ai livelli garantiti. Necessita di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative.
Rimangono esclusi i tempi necessari al ripristino dei guasti imputabili a terzi.
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: GLOBAL SERVICE SPA Viale Virgilio 20/D - 74123 Taranto.

*Pagamento del servizio*

Fatturazione e pagamento: GLOBAL SERVICE dedica particolare attenzione al processo di fatturazione impegnandosi a garantire alla propria clientela elevati standard di trasparenza in linea con quanto stabilito dall'AGCOM.

GLOBAL SERVICE si impegna a:

-calcolare l'importo dovuto, per il traffico voce effettuato, sulla base dei dati di traffico rilevati dai propri sistemi di fatturazione. Le informazioni relative alla documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche sono rese disponibili ad ogni Cliente attraverso l'area riservata Web (www.globalservicespa.it) di GLOBAL SERVICE, i cui parametri di accesso sono forniti al Cliente al momento dell'attivazione del servizio richiesto o tempestivamente qualora il Cliente ne richieda copia a seguito di precedente smarrimento.
-la fatturazione è anticipata per i servizi a canone, posticipata per i servizi fatturati sulla base dei consumi.
-accettare come possibili modalità alternative di pagamento, il bonifico bancario, l'addebito diretto in conto (RID),il bollettino postale. La presenza contemporanea di tali norme di pagamento dipende dal servizio contrattualizzato dal Cliente. Le modalità effettivamente disponibili sono 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.

*Reclami relativi a Fatturazione e Rimborsi*

GLOBAL SERVICE si impegna :

-prendere in attenta considerazione i reclami relativi agli importi addebitati in fattura, inoltrati ad GLOBAL SERVICE per iscritto entro il terzo mese dalla data di emissione della fattura oggetto del reclamo, fatti salvi i casi di ritardo validamente motivati dal Cliente;
-comunicare l'esito del reclamo al Cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal data di ricezione del reclamo. GLOBAL SERVICE, nei casi di fondatezza del reclamo relativo agli importi addebitati e nel caso in cui il Cliente abbia già provveduto al pagamento della fattura, provvederà a rimborsare il Cliente, normalmente mediante compensazione sulla prima fattura utile dopo l'accertamento o tramite nota di credito, ove non sia previsto l'invio di ulteriore fattura;
-nel caso in cui il reclamo dovesse risultare infondato il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento delle somme non ancora versate.

*Risoluzione delle controversie*

Per le controversie tra GLOBAL SERVICE e il Cliente vige quanto stabilito in materia dall'AGCOM con delibera n° 173/07/CONS. In base all'art. 2 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. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni a partire dalla data di presentazione dell'istanza.

*Indennizzi*

GLOBAL SERVICE si impegna a ridurre al minimo gli adempimenti richiesti al cliente per la fornitura del servizio, adottando procedure semplificate ed informatizzate che permettono l'effettuazione di servizi più chiari, trasparenti e veloci, agevolando le procedure di pagamento. In ossequio alla Delibera n. 179/03/CSP, GLOBAL SERVICE assicura agli utenti il diritto a presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente carta dei servizi nonchè dei livelli di qualità in essa stabiliti. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 11 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi, GLOBAL SERVICE riconosce, su richiesta del cliente, un indennizzo per il mancato rispetto degli standard di qualità previsti relativamente alla classificazione dei guasti e ai tempi di riparazione del collegamento sia per i servizi di telefonia vocale fissa che per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa. Tale indennizzo viene quantificato su base mensile calcolando il rateo di canone orario previsto per i tempi di disservizio registrati oltre le SLA concordate con il cliente. L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all' indennizzo stesso.

*Tutela dalla privacy*

Ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30 giugno 2003 in materia di privacy e tutela dei dati personali, GLOBAL SERVICE 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.

## PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di GLOBAL SERVICE all'indirizzo www.globalservicespa.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.