



## **STEL S.r.l. CARTA DEI SERVIZI**

### 1. PREMESSA

STEL S.r.l. in quanto soggetto autorizzato alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica, ha redatto la presente Carta dei Servizi uniformandosi ai principi espressi nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, nonché alle disposizioni di cui alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e successivi emendamenti. Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto disciplinanti i rapporti contrattuali in essere con la Clientela. La Carta dei Servizi è pubblicata sul [www.stel.it](http://www.stel.it), sarà periodicamente aggiornata al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione aziendale.

### 2. L'OPERATORE

STEL S.r.l., con sede legale in (44124) Ferrara (FE), Via A. Toscanini 33, è un operatore di telecomunicazioni che, nell'ambito di un programma improntato alla trasparenza e cordialità nei rapporti con la propria Clientela, si propone di fornire servizi di comunicazione sempre più evoluti sotto il profilo tecnologico ed organizzativo.

Per ricevere maggiori informazioni su STEL S.r.l. è a disposizione della clientela il sito [www.stel.it](http://www.stel.it).

### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

#### 3.1. Eguaglianza ed imparzialità

STEL S.r.l. assicura che i servizi offerti sono erogati secondo regole uguali per tutti i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. STEL S.r.l. si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti nel territorio di competenza, compresi i residenti in aree che, rispetto ad altre, sono raggiungibili con maggiore difficoltà. STEL S.r.l. garantisce inoltre di riservare particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. I comportamenti di STEL S.r.l. nei confronti dei Clienti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tali criteri STEL S.r.l. interpreta le clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e delle norme regolatrici di settore.



### 3.2. Continuità

STEL S.r.l. si impegna ad erogare i servizi offerti in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. STEL S.r.l. si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, indicando la durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. STEL S.r.l. si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio ed i disagi causati ai Clienti.

### 3.3. Diritto di scelta.

In ottemperanza al principio del diritto di scelta, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

### 3.4. Tutela della riservatezza e dei dati personali

STEL S.r.l. garantisce la riservatezza e osserva le vigenti disposizioni normative riguardo la tutela dei dati dei propri Clienti. In particolare, STEL S.r.l. garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché tutti i diritti previsti ai sensi del regolamento UE (679/2016).

### 3.5. Partecipazione

Al fine di migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente o associazione dei consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, cui STEL S.r.l. si impegna a fornire tempestivo riscontro.

### 3.6. Efficacia ed efficienza

STEL S.r.l. persegue l'obiettivo del miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo.

## 4. GLI IMPEGNI

STEL S.r.l. si impegna a:

- fornire ai Clienti un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi ed a far uso degli strumenti più idonei per la comunicazione delle eventuali variazioni delle predette condizioni;
- informare i Clienti delle modifiche delle condizioni contrattuali con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni;



- attivare tutti i servizi offerti secondo le Condizioni Generali del Contratto; queste ultime vengono consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione del contratto stesso e comunque sono allo stesso rese note mediante pubblicazione e conseguente facoltà di presa visione direttamente sul sito Internet di STEL S.r.l. ([www.stel.it](http://www.stel.it));
- svolgere un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti al fine di garantire un continuo miglioramento degli standard di qualità richiesti dalla normativa in materia;
- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati grazie ad un'attenta e puntuale rilevazione e valutazione del grado di soddisfazione dei Clienti. Quest'ultimo sarà concretamente stimato ponendo in essere un'analisi ponderata delle informazioni raccolte dai contatti con i Clienti e dei reclami pervenuti;
- inviare, a richiesta del Cliente e gratuitamente, la documentazione di ogni singola comunicazione effettuata nel periodo di riferimento al fine di consentire allo stesso di controllare il proprio livello dei consumi (i numeri chiamati vengono evidenziati con le ultime tre cifre oscurate);

## 5. I SERVIZI OFFERTI

STEL S.r.l. offre servizi di telefonia fissa tramite tecnologia VoIP (*Voice over IP*) e connessioni per la trasmissione di dati tramite tecnologia radio, fibra (FTTC - FTTH), rame, raggiungendo anche luoghi nei quali non è disponibile la banda larga.

## 6. STANDARD DI QUALITÀ

A garanzia della qualità dei servizi offerti, evidenziamo alcuni parametri importanti, i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati (in allegato alla presente carta dei servizi sono riportati gli obiettivi relativi agli indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale fissa e per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa, individuati rispettivamente dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e successivi emendamenti).

### Telefonia Fissa

- a) tempo di fornitura: il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso;
- b) 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 su base mensile, nel medesimo periodo;
- c) tempo di riparazione dei malfunzionamenti: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione;
- d) tempi di risposta dei 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;



- e) tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti: intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto;
- f) fatture contestate: la 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;
- g) accuratezza della fatturazione: la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

#### Accesso ad internet da postazione fissa

- a) Tempo di attivazione del servizio: 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;
- b) tasso di malfunzionamento: 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;
- c) tempo di riparazione dei malfunzionamenti: tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento);
- d) tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore:
  - 1. tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano;
  - 2. tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto;
- e) addebiti contestati: la 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.

In ottemperanza a quanto prescritto dalle dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP, n.254/04/CSP, n. 131/06/CSP e successivi emendamenti, STEL S.r.l. comunica e pubblica regolarmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

Le rilevazioni sono pubblicate sul sito Internet [www.stel.it](http://www.stel.it)



## 7. FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

La fattura, disponibile in formato cartaceo o elettronico, verrà inviata al Cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del pagamento.

STEL S.r.l. accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su conti correnti bancari e postali, bonifici bancari e postali, addebiti su carte di credito o prepagate, bollettini postali, ricevuta bancaria. In ogni caso, STEL S.r.l. si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento. STEL S.r.l. comunicherà alla Clientela le modalità disponibili al momento della sottoscrizione del contratto.

Eventuali ritardi nella comunicazione a STEL S.r.l. dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non saranno in ogni caso imputabili al Cliente.

In caso di inadempimento o ritardato pagamento, verranno addebitati al Cliente interessi a titolo indennitario in conformità a quanto disposto dall'art. 7, comma terzo, della Delibera n. 179/03/CSP.

In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richiesti dai Clienti, fatti salvi i casi di inadempimento da parte di quest'ultimi, STEL S.r.l. non pretende dai propri Clienti alcuna prestazione corrispettiva e provvede, a propria cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di tali beni.

## 8. GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Cliente può presentare eventuali reclami inerenti a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Tali contestazioni possono essere portate a conoscenza di STEL S.r.l. attraverso uno dei seguenti canali:

- via posta, al seguente indirizzo: (44015) Gambulaga (FE), Via Verginese 24/b
- via e-mail, al seguente indirizzo: assistenza@stel.it
- telefonicamente, al seguente numero: +39.0532.55586
- tramite SMS al seguente numero: 349.6558055

In ogni caso, il reclamo dovrà essere confermato mediante invio di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, che dovrà pervenire all'indirizzo sopra indicato entro un termine non superiore a dieci (10) giorni.

STEL S.r.l. si impegna a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita ed esaustiva risposta ai Clienti. Il termine per la definizione dei reclami non sarà comunque superiore a quarantacinque (45) giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Ai fini della decorrenza di tale ultimo termine farà fede la data di ricezione, da parte di STEL S.r.l., della raccomandata confermativa del reclamo.



STEL S.r.l., utilizzando le medesime modalità di comunicazione di cui si è avvalso il Cliente, informerà lo stesso dell'esito del reclamo.

In caso di accoglimento, STEL S.r.l. indicherà i provvedimenti e/o le misure idonee alla eliminazione delle irregolarità/disservizi riscontrati, provvedendo, altresì, al ristoro degli eventuali pregiudizi arrecati, secondo i criteri di cui all'art. 8 della presente Carta dei Servizi.

In caso di rigetto, STEL S.r.l. fornirà soddisfacente motivazione del rigetto stesso indicando, altresì, tutti gli accertamenti espletati.

In un'ottica di trasparenza, STEL S.r.l. si impegna, altresì, a garantire la tracciabilità telematica dei reclami limitatamente al tempo di risoluzione degli stessi.

Qualora il Cliente, all'esito della procedura di reclamo, non si ritenga soddisfatto, potrà avvalersi della procedura di cui all'art.11 della presente Carta dei Servizi. In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati.

## 9. ASSISTENZA

Il Cliente può segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo avvalendosi dei canali di cui all'art. 8 della presente Carta dei Servizi.

## 10. RIMBORSI

STEL S.r.l. rimborsa (anche tramite compensazione) al cliente le somme erroneamente addebitate.

Il Cliente deve richiedere il rimborso avvalendosi dei canali di cui all'art. 8 della presente Carta dei Servizi.

STEL S.r.l. provvede all'accredito degli importi dovuti entro la prima fatturazione utile.

## 11. INDENNIZZI

In base agli art. 11, comma 2, della Delibera 179/03/CSP, art. 4 della Delibera 131/06/CSP, art. 4 della Delibera 254/04/CSP (e rispettive successive modifiche) STEL S.r.l. definisce i seguenti indennizzi (che si impegna a corrispondere anche tramite compensazione) al cliente.

1. In caso di guasto e/o malfunzionamento del servizio radio, STEL S.r.l. riconosce al Cliente un indennizzo di importo pari a [40 cent./giorno] per ciascun giorno successivo al 5° giorno non festivo dalla segnalazione del cliente, fino ad un massimo pari all'intero importo di un canone mensile;

2. In caso di guasto e/o malfunzionamento del servizio fibra, STEL S.r.l. riconosce al Cliente un indennizzo di importo pari a [80] cent/giorno (IVA inclusa) per ciascun giorno successivo al 4° giorno non festivo dalla segnalazione del cliente, fino a un massimo pari a complessivi [30,00 euro] (IVA inclusa);



3. In caso di guasto e/o malfunzionamento del servizio VoIP, STEL S.r.l. riconosce al Cliente un indennizzo di importo pari a [20] cent/giorno per ciascun giorno successivo al 5° giorno non festivo dalla segnalazione del cliente, fino ad un massimo pari a [5,00] (IVA inclusa);

In tutti i casi l'indennizzo sarà riconosciuto al Cliente che ne abbia fatto richiesta a STEL S.r.l. entro venti giorni solari dalla segnalazione del guasto.

## 12. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

In caso di controversie tra STEL S.r.l. e il Cliente varranno 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, conformemente a quanto previsto dal Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS, la risoluzione in sede giurisdizionale delle controversie tra STEL S.r.l. e la Clientela, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione e delle controversie promosse ai sensi degli articoli 37, 139 e 140 del Codice del consumo, è subordinata all'esperimento di un tentativo di conciliazione, che si svolgerà nelle forme, tempi e modi previsti dall'art. 3 del predetto Regolamento.

ALLEGATO A – Carta dei Servizi

Indicatori	Misure	Obiettivi
Tempo di fornitura	Percentile 95% del tempo di fornitura:	<b>30 gg</b>
	Percentile 99% del tempo di fornitura:	<b>40 gg</b>
	Percentile degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:	<b>98%</b>
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG:	<b>10%</b>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	<b>20 ore</b>
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	<b>21 ore</b>
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	<b>60 sec.</b>
	percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	<b>35%</b>
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi entranti 50 sec. di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	<b>20 sec</b>
	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	<b>50 sec.</b>
	percentuale di chiamate entranti per le quali il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	<b>45%</b>
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo:	<b>0,10%</b>
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:	<b>0,10%</b>



Indicatori	Misure	Obiettivi
<b>Tempo di attivazione del servizio / collegamento iniziale</b>	Percentile 95% del tempo di fornitura:	<b>30 gg</b>
	Percentile 99% del tempo di fornitura:	<b>40 gg</b>
	Percentile degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:	<b>98%</b>
<b>Tasso di malfunzionamento / disponibilità del servizio</b>	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG:	<b>25%</b>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	<b>72 ore</b>
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	<b>80 ore</b>
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	<b>90%</b>
<b>Tempi di risposta dei servizi tramite operatore</b>	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	<b>60 sec.</b>
	percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	<b>35%</b>
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti</b>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	<b>20 sec</b>
	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	<b>60 sec.</b>
	percentuale di chiamate entranti per le quali il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	<b>40%</b>
<b>Addebiti contestati</b>	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo:	<b>0,10%</b>