

## Carta dei servizi di PROGEFORM SRL

### Premessa

La Carta dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli Operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al Pubblico e i Clienti.

La Carta dei servizi **Progeform srl** recepisce la Delibera della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n°179/03/CSP quale documento di approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione (ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249).

La Carta dei servizi **Progeform srl** è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da **Progeform srl** nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti ma anche le responsabilità che **Progeform srl** assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei servizi è richiamata nelle condizioni generali di contratto.

La Carta dei servizi **Progeform srl** è pubblicata sul sito <http://www.progeform.it> e resa disponibile a tutti i Clienti che ne facciano richiesta. L'assistenza Clienti è fornita attraverso il numero telefonico 0875.709152 tutti i giorni dalle 9.00 alle 18.00.

### La Carta dei Servizi

La Carta dei servizi si articola in tre parti:

- La prima parte illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti
- La seconda parte descrive i parametri di qualità dei servizi offerti
- La terza parte indica gli strumenti a disposizione dei Clienti per l'esercizio dei propri diritti.

### Prima parte: I Principi Fondamentali

I servizi erogati da **Progeform srl** sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni Wireless, nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance.

### Uguaglianza ed imparzialità

**Progeform srl** fornisce ai propri Clienti servizi di connessioni Wireless, accessi ad Internet a Banda Larga ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

**Progeform srl** garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni dei servizi erogati, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

**Progeform srl** nella sua attività si uniforma a criteri di obiettività, giustizia, neutralità e imparzialità

ed in tal senso vanno interpretate le condizioni generali di contratto e le clausole specifiche per i singoli servizi sottoscritti dal Cliente.

## **Continuità**

**Progeform srl** si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti.

A tal fine si utilizzano tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire a propri Clienti la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e da disservizi determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità di **Progeform srl**.

In caso di disservizio ci si impegna ad adottare con la massima tempestività tutte le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti minimizzando la durata delle interruzioni o delle irregolarità.

## **Partecipazione**

Attraverso il servizio di Assistenza Clienti, ogni Cliente può richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardano, avanzare proposte o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e segnalare eventuali disservizi o reclami. **Progeform srl** si impegna ad analizzare con attenzione ogni informazione fornita dal Cliente, al fine di migliorare i rapporti reciproci.

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette informazioni possono essere formulate all'Assistenza Clienti oppure agli indirizzi e/o numeri di fax pubblicate sul sito [www.progeform.it](http://www.progeform.it)

## **Cortesìa, Correttezza e Trasparenza**

**Progeform srl** si ispira alla correttezza ed alla trasparenza nel rapporto con i propri Clienti per garantire la massima disponibilità di informazioni sui servizi erogati in una atmosfera di cortesia e cordialità.

**Progeform srl** rispetta il diritto di scelta dei propri Clienti svolgendo con loro una attività di consulenza che consenta loro di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti. In tal senso ci si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

Per garantire inoltre la massima trasparenza il sito istituzionale <http://www.progeform.it> è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

## **Efficienza, Efficacia, Flessibilità**

**Progeform srl** persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che l'efficienza ed l'efficacia rappresentano un valore cruciale per

la scelta di **Progeform srl** da parte dei propri Clienti.

## Tutele

### Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale

**Progeform srl** contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

### Libertà fondamentali e protezione della vita privata

**Progeform srl** contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

### Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale

**Progeform srl** si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

### Seconda parte: Accessibilità ai servizi

Il Cliente interagisce con **Progeform srl** per richiedere i seguenti servizi:

- nuove forniture di servizi;
- nuovi contratti;
- variazioni di forniture su contratti esistenti;
- disdette;
- informazioni e reclami;
- pagamenti fatture;
- addebiti per servizi richiesti;
- reclami e rimborsi

utilizzando:

- comunicazioni via fax ad appositi numeri dedicati;
- corrispondenza postale;
- posta elettronica.

## I Servizi di Progeform srl

**Progeform srl** offre servizi di Wireless Internet Service Provider a livello regionale (Molise).

### Accessi a Banda Larga

Per quanto riguarda i collegamenti a Banda Larga, **Progeform srl** si è prodigata a realizzare tante versioni quante sono le necessità del singolo Cliente, differenziandole per:

- Velocità di connessione;
- Banda minima garantita;
- Indirizzi IP dinamici o statici;
- Modalità di pagamento.

### Servizi a Valore Aggiunto

**Progeform srl** fornisce servizi e soluzioni a valore aggiunto per soddisfare tutte le esigenze, di base ed avanzate, della Clientela residenziale (casa) e business (lavoro) che più hanno bisogno di contare su servizi affidabili, scalabili e performanti. I servizi si dividono in 2 tipologie:

- BASIC (residenziale)
- PLUS (business)

### La soddisfazione del Cliente

**Progeform srl** è sempre attenta alle esigenze della propria Clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo **Progeform srl** analizza:

- le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti;
- i contenuti dei reclami;

Sulla base dei risultati emersi **Progeform srl** si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati;
- ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

### Tempi di attivazione dei servizi

**Progeform srl** pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente. Qualora si verifici un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, **Progeform srl** si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

## **Tempi di risoluzione dei guasti tecnici**

Premesso che **Progeform srl** mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, **Progeform srl** si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla individuazione e risoluzione del problema.

## **Fatturazione e pagamenti**

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente.

Il Cliente può rivolgersi all'Assistenza Clienti per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

## **Recesso e richiesta di cessazione del servizio**

**Progeform srl** garantisce al Cliente il diritto di recedere dal contratto secondo le modalità esplicitate all'interno delle Condizioni generali di fornitura sottoscritte dal Cliente.

## **Terza parte : Tutela del Cliente**

**Progeform srl** si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti. Tale impegno si riflette nella realizzazione di procedure di conciliazione specifiche che coinvolgano gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

## **Gestione Reclami**

I Clienti potranno presentare segnalazioni di reclamo per insoddisfazione sui servizi offerti e per l'inadempienza alle disposizioni della Carta dei servizi attraverso il servizio di Assistenza Clienti oppure tramite il sito internet su [www.progeform.it](http://www.progeform.it). Tali reclami potranno essere inoltrati ad **Progeform srl** via web, e-mail, fax o per lettera A/R in base alle preferenze del Cliente stesso ed alle modalità previste dal contratto.

**Progeform srl** si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo effettuando la relativa notifica al Cliente. **Progeform srl** si impegna a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, **Progeform srl** informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

Nel caso in cui non si arrivi ad una soluzione positiva per il Cliente, è possibile arrivare ad una soluzione delle controversie promuovendo un tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 182/02/CONS.

## Sicurezza

**Progeform srl** si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti.

## Privacy

**Progeform srl** gestisce le infrastrutture di rete, i sistemi informativi ed i sistemi di sicurezza secondo quanto stabilito dal Decreto Legislativo n°196/2003 e dal relativo Disciplinare Tecnico si per quanto riguarda gli aspetti procedurali, tecnologici ed operativi.

**Progeform srl** si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003.

- Le finalità del trattamento dei dati da parte di **Progeform srl** riguardano: l'integrale esecuzione del contratto; elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato; inviare e divulgare materiale pubblicitario e informativo; compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti e/o servizi; effettuare comunicazioni commerciali interattive; finalità connesse agli obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo; finalità di tutela e controllo dei crediti.
- I dati vengono trattati da **Progeform srl** per: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione, distruzione dei relativi dati, con o senza l'ausilio di mezzi elettronici e automatizzati, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento dei dati stessi.
- Natura del conferimento dei dati ad **Progeform srl**: volontario.
- Soggetti e categorie ai quali i dati possono essere comunicati ed ambito di diffusione dei medesimi: Società controllate e collegate della scrivente Società, nonché terzi per lo svolgimento di attività economiche ed istituzionali, organismi di coordinamento, supervisione e gestione delle reti Internet, nazionali ed esteri.

Il Titolare del trattamento dei dati è: **Progeform srl** Via San Marino, 37 – 86039 Termoli (CB)

Nei confronti del Titolare dei dati è possibile per il Cliente esercitare i diritti di cui al D.lgs. 196/2003, e segnatamente quelli di cui all'art. 7.

## Provvisorieta

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di Legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia ed ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.