

## CARTA DEI SERVIZI 3P SYSTEM SRL

La carta dei servizi di 3P System è stata redatta considerando le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi di TLC, ed è indirizzata a tutta la clientela.

La carta dei servizi di 3P System presenta i principi adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi prefissati nella fornitura degli stessi e le modalità di gestione del rapporto con i propri Clienti. La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito istituzionale ([www.3psystem.net](http://www.3psystem.net)).

Il servizio clienti 3P System, raggiungibile, dal lunedì al venerdì negli orari 08.30-12.30 e 14:30-19.00, al numero 041/5161969, è disponibile a fornire informazioni sulla Carta dei Servizi.

### 1. PRINCIPI

#### Uguaglianza ed imparzialità

3P System fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, garantendo eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantendo la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

#### Continuità

3P System si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni e nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

#### Partecipazione

3P System si impegna a soddisfare le esigenze di ciascun Cliente raccogliendo suggerimenti o proposte al fine di migliorare il suo servizio e il rapporto con i Clienti stessi. Tali indicazioni possono essere formulate al Servizio di Assistenza Clienti (041 5161969).

#### Cortesia e Disponibilità

Il Servizio Clienti e tutto il Personale di 3P System sono a disposizione per soddisfare le esigenze di ogni Cliente ascoltando con la massima attenzione le relative richieste

## **Efficacia ed efficienza**

3P System persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo

## **Trasparenza e Chiarezza**

3P System si impegna a rendere facilmente accessibili e comprensibili tutte le informazioni, tecniche, economiche e generali, sui servizi offerti

## **2. PARAMETRI DI QUALITA'**

3P System svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni dei servizi resi ai propri clienti. Le analisi degli standard di qualità vengono svolte nel rispetto della normativa vigente e delle norme tecniche internazionali di riferimento.

3P System si impegna a pubblicare annualmente gli indicatori di qualità dei servizi forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

I principali indicatori di qualità monitorati da 3P System sono di seguito elencati e i relativi obiettivi di qualità per l'anno in corso sono riportati in allegato alla presente Carta dei Servizi (ALLEGATO 1 ALLA CARTA DEI SERVIZI 3P System).

### **2.1 Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale:**

Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile.

### **2.2 Tasso di malfunzionamento per linea di accesso:**

Il rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso.

### **2.3 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:**

Il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

## **2.4 Tempi di risposta del servizio tramite operatore:**

L'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.

## **2.5 Fatture contestate:**

La percentuale di fatture per cui il cliente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

## **2.6 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.

## **2.7 Velocità di trasmissione dei dati:**

La velocità di trasmissione di dati trasmessi tra un sito web remoto in cui è posizionato un client e un server.

## **2.8 Tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati:**

La percentuale di trasmissioni non andate a buon fine in upload ed in download.

## **3. I NOSTRI IMPEGNI**

Relativamente agli standard di qualità sopra descritti 3P System si impegna ad indennizzare il Cliente nel caso non siano rispettati i seguenti tempi contrattuali:

### **3.1 Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale**

L'allacciamento iniziale avverrà in un tempo massimo di 30 giorni, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi concordati con il Cliente, ed in caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 0,50 € per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo 10,00 €.

### **3.2 Tasso di malfunzionamento/disponibilità per linea di accesso**

La presa in gestione dei malfunzionamenti del servizio imputabili a 3P System e segnalati al nostro Servizio Clienti (in forma telefonica o scritta) avverrà entro i 2 giorni lavorativi successivi alla

segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati. In caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari 0,50 € per le offerte residenziali per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo 10,00 €.

## 4. TUTELA DEL CLIENTE

### 4.1 Rapporto tra 3P System e i Clienti

3P System fornisce un servizio telefonico di assistenza, attivo negli orari 08.30-12.30 e 14:30-19.00 dal lunedì al venerdì esclusi i festivi, al quale il Cliente può segnalare disservizi, richiedere informazioni relative ai servizi forniti da 3P System ed agli addebiti relativi all'ultimo Conto 3P System, avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio.

3P System assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità. Le informazioni di carattere generale sono comunque presenti nelle Condizioni Generali di Contratto e sul sito istituzionale [www.3psystem.net](http://www.3psystem.net)

### 4.2 Recesso

Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto con disdetta scritta da inviarsi con lettera raccomandata A.R. al seguente indirizzo: 3P System Srl – via Matteotti, 1 30032 Fiesso d'Artico (VE) o tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo [info@3pec.it](mailto:info@3pec.it). Qualora si fosse sottoscritta un'offerta con vincolo di 24 o 36 mesi e si volesse recedere prima della scadenza dello stesso, sarà addebitato il costo totale dell'attivazione come da listino. A suddetto costo verrà sottratto l'importo di attivazione promozionale pagato nella prima fattura. La disdetta avrà effetto al trentesimo giorno successivo alla sua ricezione.

In conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, il Cliente potrà esercitare anche il diritto di recesso ai sensi dell'art 52 del D.Lgs n.21 del 21 Febbraio 2014, entro il termine di 14 giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione del plico contenente le Condizioni Generali di Contratto e l'eventuale Apparato\*.

### 4.3 Procedure di reclamo

3P System si impegna a fornire un servizio che soddisfi ogni loro esigenza, ma qualora il Cliente si ritenga insoddisfatto ha la facoltà di contattare 3P System e segnalare le problematiche sopravvenute.

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi, delle Condizioni Generali di Contratto o relativi alla fatturazione, presso: 3P System Srl – via Matteotti, 1 30032 Fiesso d'Artico (VE), mediante raccomandata A.R. Per quanto riguarda i

reclami relativi alla fatturazione il termine è di trenta giorni dal ricevimento della stessa.  
L'inoltro del reclamo potrà altresì avvenire mediante telegramma, posta elettronica o facsimile, sempre che venga confermato tramite raccomandata A.R.

3P System, fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nei casi di particolare complessità, entro il predetto termine, 3P System informerà il Cliente dello stato di avanzamento della pratica e comunicherà i tempi necessari per la risposta.

Si informa che le eventuali controversie che dovessero insorgere con 3P System, possono essere risolte applicando la procedura prevista dalla della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n 173/07/CONS.

#### **4.4 Modalità di fatturazione**

Il Conto 3P System ha cadenza bimestrale e verrà inviata al cliente con almeno 7 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.

3P System si impegna a rendere questo documento di facile comprensione e contenente tutte le informazioni necessarie. Le modalità di pagamento accettate da 3P System sono disponibili sul contratto

#### **4.5 Tutela della riservatezza**

3p System garantisce che il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente avverrà nel rispetto del D.Lgs.196/03 (Codice della privacy) ed in conformità all'informativa fornita in allegato alle Condizioni Generali di Contratto.

ALLEGATO 1 ALLA CARTA DEI SERVIZI 3P System Srl

**OBIETTIVI ANNUALI PER GLI INDICATORI DI QUALITA' PER IL SERVIZIO A BANDA LARGA 2020**

PARAMETRO	VALORE OBIETTIVO	TEMPI
<p>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</p> <p>Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile</p>	<p>Percentile 95% del tempo di fornitura</p> <p>Percentile 99% del tempo di fornitura</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente</p>	<p>15 giorni</p> <p>30 giorni</p> <p>95%</p>
<p>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</p> <p>Vale a dire il 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.</p>	<p>Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su rete 3P System</p>	<p>3%</p>
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione</p>	<p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto</p>	<p>72 ore</p> <p>96 ore</p> <p>95%</p>
<p>Tempi di risposta del servizio tramite operatore</p> <p>L'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento</p>	<p>Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti</p>	<p>25 sec</p> <p>60 sec</p>



complete e l’istante in cui l’operatore umano risponde all’utente per fornire il servizio richiesto.	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	50%
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.	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1%

PARAMETRO	VALORE OBIETTIVO	TEMPI
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.	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1%