

# CARTA DEI SERVIZI

**AIRLAN SRL**

P.IVA 07797180721

+39 0883 1955851

info@airlan.biz

AIRLAN.BIZ



Via dell'Unione Europea, 45  
BARLETTA (BT) 76121

## 01. LA CARTA DEI SERVIZI

Art. 1 L'operatore

Art. 2 Cos'è la Carta dei Servizi

Art. 3 A chi si applica

Art. 4 I principi fondamentali

*Eguaglianza*

*Continuità dei servizi*

*Diritto di Informazione*

*Partecipazione*

*Cortesia*

*Assistenza*

*Efficienza ed Efficacia*

## 02. LA QUALITA'

Art. 5 Attivazione del servizio

Art. 6 Condizioni di recesso e di rinnovo

Art. 7 Fatturazione e pagamenti

Art. 8 Modalità per ricevere assistenza e presentare reclami

## 03. GLI STANDARD DI QUALITA' PER I SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET E TELEFONIA FISSA

## 04. LA TUTELA

# 01. LA CARTA DEI SERVIZI

## ART. 1 L'OPERATORE

Airlan srl, con sede a Barletta, In Via dell'Unione Europea 45, è un operatore di telecomunicazioni, che ha ottenuto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Ministero dello Sviluppo Economico – dipartimento Comunicazioni – l'autorizzazione generale come Internet Service Provider e l'autorizzazione per l'installazione e la fornitura di reti di telecomunicazioni aperte al pubblico.

Nata dall'idea di portare connessione nelle zone più disagiate non servite da adsl, Airlan Srl è riuscita a ritagliarsi un buon settore di mercato offrendo servizi sempre più orientati alla soddisfazione globale della Clientela che può così contare su un valido partner tecnologico che assista il Cliente nella propria attività offrendogli nuove prospettive di sviluppo attraverso un adeguato supporto tecnico.

## ART. 2 COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Airlan Srl adotta la presente Carta dei Servizi nell'ottica di garantire trasparenza nei rapporti con la propria Clientela, nel rispetto di quanto stabilito dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla Delibera AGCOM n. 179/03/CSP e s.m.i. "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249 e dalle Delibere AGCOM 254/04/CSP recante disposizioni per l'approvazione della Direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2) della Legge 31 Luglio 1997, n. 249

La Carta dei Servizi presenta i principi adottati nella fornitura dei servizi, definisce i parametri di qualità che la società si prefigge di raggiungere nella fornitura degli stessi e illustra le modalità di gestione dei rapporti la propria Clientela.

La Carta dei Servizi, resa disponibile nelle forme previste per l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, è disponibile per il Cliente sul sito [www.airlan.biz](http://www.airlan.biz) nella specifica sezione dedicata ed è richiamata nelle condizioni Generali di Contratto e verrà costantemente aggiornata sulla base delle variazioni legislative e tecniche del settore.

## ART. 3 A CHI SI APPLICA

La Carta dei servizi regola i rapporti tra Airlan Srl ed i propri Clienti (privati, aziende, enti pubblici) disciplinando i rispettivi obblighi della società e dei fruitori dei servizi.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni generali di contratto che disciplinano i rapporti Contrattuali.

## ART. 4 I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da Airlan Srl sono finalizzati a soddisfare le esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni internet a banda larga ed ultra larga, servizi a valore aggiunto (server virtuali privati, hosting, domini, Voip) nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, correttezza, trasparenza, cortesia, efficienza ed efficacia:

### EGUAGLIANZA

Nell'offrire i propri servizi la società si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità rispettando il principio di uguaglianza tra i Clienti, senza distinzione alcuna basata su sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, Airlan Srl 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.

### CONTINUITÀ DI SERVIZIO

Airlan Srl fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, per tutta la durata del Contratto, salvo eventi di forza maggiore ed i tempi necessari per lo svolgimento di attività di manutenzione ordinaria e /o riparazione della rete. Eventuali interruzioni o irregolarità nella fornitura del servizio per lo svolgimento di attività di manutenzione e/o riparazione saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari.

Laddove possibile sarà cura di Airlan Srl informare preventivamente i Clienti degli interventi di manutenzione programmata. La società non risponde di eventuali responsabilità imputabili unicamente a terzi ma si impegna, in casi di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, ad adottare le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti.

### DIRITTO DI INFORMAZIONE

Airlan Srl mette in condizione i Clienti di scegliere tra i diversi servizi offerti informando la clientela circa le offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

### PARTECIPAZIONE

Airlan Srl riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio fornito in modo corretto, per questo favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo, la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti. Attraverso il proprio servizio di assistenza Airlan Srl analizza le cause dell'eventuale non corretta erogazione dei servizi e presta adeguata considerazione ad eventuali proposte che saranno valutate allo scopo di migliorare i servizi offerti.

La continua attenzione all'ascolto e alla realizzazione, ove possibile, delle richieste del Cliente è considerata da Airlan Srl indispensabile risorsa per la propria crescita professionale ed economica.

## **CORTESIA**

Airlan Srl 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 dell'utente per ogni sua necessità concernente i servizi tecnici forniti.

## **ASSISTENZA**

Airlan Srl mette a disposizione dei clienti un servizio di Assistenza Clienti, attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 18.30, in orario continuato.

Il Servizio di Assistenza Clienti è disponibile ai seguenti indirizzi:

clienti.airlan.biz (previa richiesta attivazione) alla sezione "Ticket" per aprire una segnalazione di anomalia o guasto

www.airlan.biz - alla sezione "Assistenza Clienti"

assistenza@airlan.biz

Tel 08831955851; Fax 08831951069; PEC airlan@pec.it

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Airlan Srl persegue l'obiettivo di costante miglioramento del servizio offerto e adottando soluzioni tecnologiche, amministrative e procedurali più adatte allo scopo, garantisce l'offerta di un servizio di telecomunicazioni efficiente, prestato cioè con la massima diligenza, in modo da renderlo efficace ed il più utile possibile ai suoi Clienti.

# 02. LA QUALITÀ

## INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Airlan Srl ispirando tutta la sua attività ai principi di buona fede e correttezza rende disponibili al pubblico in modo chiaro, tempestivo e trasparente informazioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla prestazioni offerte. L'obiettivo di informazione agli utenti è perseguito: specificando chiaramente prezzi, modalità di fatturazione, modalità di erogazione del servizio, durata del contratto, recesso; descrizione delle condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, incluse le prestazioni tecniche minime garantite all'utente; informando gli utenti di eventuali variazioni delle condizioni contrattuali, delle modalità di erogazione dei servizi, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso verso le stesse; indicando le procedure per i reclami e quelle per la risoluzione delle controversie; indicando al Cliente gli indennizzi spettanti in caso di inadempimento della società.

## ART. 5 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Airlan Srl si impegna ad attivare i servizi offerti nel rispetto delle Condizioni generali di contratto che il Cliente riceve in fase di attivazione dello stesso e comunque illustrate direttamente sul sito [www.airlan.biz](http://www.airlan.biz).

La società pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi al Cliente.

Qualora a causa di motivata indisponibilità di risorse tecniche, o per altra causa imputabile a terzi o al Cliente stesso, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, la società si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, per quanto possibile, concorda con Lui tempi e modalità diversi di attivazione.

## ART. 6 CONDIZIONI DI RECESSO E DI RINNOVO

Il contratto ha una durata minima di 12 mesi dalla data di attivazione ed installazione, tacitamente rinnovati di ulteriori 12 mesi di volta in volta. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento tramite l'invio di una comunicazione scritta, ma nel momento in cui intervenga il recesso il Cliente si impegna a restituire, salvo eventuali ritardi per ragioni non prevedibili originariamente, a sue spese, le apparecchiature fornite in noleggio/comodato d'uso ed a saldare eventuali pendenze entro 30 giorni.

## ART. 7 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Airlan Srl si impegna ad inviare, per via telematica all'ultimo indirizzo conosciuto ed indicato in sede di contratto, ai Clienti la fattura con periodicità mensile o bimestrale o altra periodicità pattuita in modalità anticipata.

Contestualmente all'emissione la fattura viene pubblicata anche nell'area riservata del Cliente all'indirizzo: [clienti.airlan.biz](https://clienti.airlan.biz) (previa richiesta di attivazione dal Cliente).

La fattura redatta in modo chiaro e di facile consultazione, contiene riferimenti al servizio erogato, ai periodi di riferimento e ad eventuali consumi.

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

Sono accettate come possibili modalità alternative di pagamento, il bonifico bancario o bollettino postale. Resta primaria la modalità di addebito diretto in conto (SDD CORE o B2B), assegno bancario contro fattura, contanti presso la sede dell'azienda. La scelta della modalità 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 ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Airlan Srl di sospendere e/o risolvere il contratto, l'utente sarà tenuto a corrispondere gli interessi moratori previsti dalle Condizioni Generali di Contratto. La società si riserva il diritto di modificare le specifiche tecniche dei servizi, aggiornare i corrispettivi e variare le Condizioni Generali di Contratto per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nelle comunicazioni da inviarsi al Cliente a mezzo posta elettronica.

Le modifiche avranno efficacia solo dopo 30 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente e decorso tale termine si intenderanno integralmente ed incondizionatamente accettate dall'utente finale.

## ART. 8 MODALITÀ PER RICHIEDERE ASSISTENZA E PRESTARE RECLAMI

Airlan Srl mette a disposizione degli utenti un servizio di assistenza tecnica e commerciale al quale il Cliente può segnalare problematiche sulla funzionalità dei servizi o ottenere informazioni di natura commerciale senza oneri aggiuntivi.

Il servizio è disponibile negli orari riportati sul sito nella sezione "Assistenza".

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione ordinaria, che verranno opportunamente segnalati all'utenza, e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore per guasti propri o di terzi. Airlan Srl si impegna a risolvere i guasti, anche quelli di particolare complessità, il più velocemente possibile.

Qualora per le manutenzioni programmate fosse necessario interrompere momentaneamente i servizi sarà cura di Airlan Srl informare con almeno 48 ore di anticipo, via e mail, con messaggio sul

cellulare segnalato e sul proprio sito internet, i Clienti interessati.

Non sono di sua competenza, ove non espressamente previsto dal contratto stipulato con il Cliente, eventuali guasti di terminali o apparecchiature di proprietà del Cliente.

Ove possibile il Cliente sarà sempre informato sui tempi necessari per l'intervento.

Al momento della presentazione della segnalazione al Cliente verrà comunicato il codice identificativo del reclamo aperto, per favorire la tracciabilità, riferibilità ed eventuale consultazione in linea della segnalazione presentata.

Airlan Srl si impegna a fornire, quando possibile, immediato riscontro ad ogni reclamo ed a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro il termine indicato nell'offerta commerciale, se previsto.

In caso di accoglimento del reclamo verranno immediatamente attivate le procedure per risolverle eventuali irregolarità riscontrate, Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a Airlan Srl, risolti oltre i tempi contrattualmente previsti, il Cliente potrà richiedere il riconoscimento di una penale in nessun caso, di qualunque natura, superiore a n.6 canoni mensili dell'importo sottoscritto come da Condizioni generali di Contratto.

In caso di rigetto verranno comunicati al Cliente le motivazioni e tutti i chiarimenti sul motivo del rigetto.

# 03. GLI STANDARD DI QUALITA' PER I SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET E TELEFONIA FISSA

Nel rispetto di quanto previsto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni Airlan Srl monitora e verifica gli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti. Gli standard riportati nella seguente Carta dei Servizi di Airlan Srl sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio, non tenendo quindi conto di ritardi e/o malfunzionamenti causati da terzi, eventi eccezionali, scioperi o atti dell'Autorità Pubblica.

Ogni anno la società definisce e aggiorna questi standard di qualità in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente e pubblica sul proprio sito, nella sezione Carta dei Servizi, i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti.

Airlan Srl in ottemperanza a quanto richiesto, individua i seguenti standard di qualità ed in rapporto ad essi, per l'anno in corso, si prefigge i risultati di seguito indicati:

Tempo di attivazione del servizio

Si intende il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e quello in cui il servizio è effettivamente disponibile per l'uso da parte del Richiedente.

L'obiettivo che ci si prefigge è quello di rendere disponibile il servizio richiesto dal Cliente entro un tempo medio di 30 giorni dalla richiesta di attivazione pervenuta.

## CONTINUITÀ DEI SERVIZI

*Il servizio è attivo 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, eccezion fatta per i periodi di manutenzione e le interruzioni dovute a causa di forza maggiore.*

## 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 e linee a larga banda, rilevate su base mensile nello stesso periodo.

*L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento, per guasti non dipendenti da operatori terzi, o da eventi eccezionali, inferiore al 3%.*

## TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Definisce il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente ed il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento)

*L'obiettivo perseguito, salvo ritardi dipendenti dall'utente o da cause di forza maggiore, è un tempo di riparazione inferiore a 3 giorni.*

## TEMPO DI RISPOSTA ALLA CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DELL'OPERATORE

2.1 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

*Obiettivo prefissato è 60 secondi*

2.2. 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 che intercorre tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "problematiche di natura tecnica" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto

*Obiettivo 2 minuti*

## ADDEBITO CONTESTATI

L'indicatore definisce 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.

*L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale inferiore al 3%*

# 04. LA TUTELA

## RIMBORSI ED INDENNIZZI

A fronte degli impegni sopra esposti Airlan Srl provvederà ad indennizzare i Clienti per i disservizi che potranno essere considerati inadempimenti contrattuali.

### INDENNIZZO PER RITARDO NELL'ATTIVAZIONE (NUOVA LINEA O MIGRAZIONE)

Airlan Srl riconosce un indennizzo a fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea o per il trasloco della stessa (da un indirizzo ad un altro del Cliente), fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore.

Airlan Srl si impegna ad accertare il ritardo entro 45 giorni dalla ricezione della segnalazione di disservizio da parte dell'utente ed in caso di accertamento positivo gli riconosce 1 mese di prolungamento del servizio. Qualora il ritardo nell'attivazione di una nuova linea o il trasloco della stessa siano imputabili al Cliente, il termine di attivazione dei servizi sopra indicati si intende sospeso per tutto il tempo in cui dura la causa ostativa dell'attivazione stessa.

## PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

Airlan Srl garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, garantisce di adottare ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso, assicura che il proprio personale è perfettamente a conoscenza di tale normativa essendo stato adeguatamente formato.

Il Cliente è informato che i dati personali da Lui forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente ed al solo fine di erogazione dei servizi oggetto del contratto sottoscritto. Il trattamento dei dati da parte di Airlan Srl garantirà massima riservatezza sui dati del Cliente che non verranno comunicati a terzi o comunque diffusi per scopi diversi da quelli espressamente previsti dal Contratto.

Il Cliente è consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti da parte di Airlan Srl ad altri soggetti delegati da Airlan Srl per l'espletamento di servizi tecnici ed amministrativi connessi con l'oggetto del Contratto sottoscritti, che saranno a loro volta obbligati all'obbligo di riservatezza.

## INSERIMENTO NEGLI ELENCHI TELEFONICI

Airlan Srl informa il Cliente della possibilità di scegliere di essere inserito o meno negli elenchi telefonici e circa le modalità di inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali.

Ove il Cliente manifesti la scelta di essere inserito in elenco, l'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni sottoscritte e nei tempi tecnici necessari.

Il Cliente è espressamente a conoscenza del fatto che la pubblicazione degli elenchi telefonici avviene da parte di soggetti sulle cui esigenze lavorative Airlan Srl non ha alcuna forma di controllo e/o intervento, per cui Airlan Srl non assume nessun impegno per quanto riguarda la tempistica di inserimento dei dati del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati.

## IN CASO DI CONTROVERSIE

Per le controversie eventualmente insorte e nel caso in cui i Clienti lamentino la lesione di un diritto o interesse protetto da un contratto o dalle norme in materia di telecomunicazioni e intendano adire in giudizio, gli stessi sono tenuti a promuovere un tentativo di conciliazione dinanzi al CORECOM competente per territorio.



**AIRLAN SRL**

P.IVA 07797180721

+39 0883 1955851

info@airlan.biz

AIRLAN.BIZ



Via dell'Unione Europea, 45  
BARLETTA (BT) 76121