

1. PREMESSA

LOGOGOS adotta questa Carta dei Servizi in linea con i principi stabiliti dalla direttiva generale (Delibera 179/03/CSP) in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni e dalle direttive specifiche per i servizi di telefonia vocale fissa (Delibera 254/04/CSP) e di accesso a Internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP e 400/10/CSP).

LOGOGOS aggiorna periodicamente la Carta alla luce delle modifiche relative alle modalità di offerta dei servizi al Cliente ed alle variazioni legislative e tecniche del settore, informandone preventivamente l'Autorità di Garanzia nelle Telecomunicazioni con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione. La Carta aggiornata è adeguatamente divulgata in formato elettronico sul sito web www.Loggos.it e in formato cartaceo mediante la documentazione di fatturazione, ove richiesto.

La Carta dei Servizi definisce gli impegni della società nei confronti dei Clienti e i loro diritti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti. Attraverso questo documento LOGOGOS si impegna:

- ad operare per ottenere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità
- a semplificare, potenziare e rendere più trasparente il proprio rapporto col Cliente.

La presente Carta dei Servizi, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti, è vincolante per LOGOGOS nei confronti dei Clienti e costituisce il punto di riferimento nei rapporti con gli stessi.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi di LOGOGOS si ispira ai principi fondamentali indicati all'articolo 3 delle Delibera n° 179/03/CSP emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, di seguito elencati:

2.1 Eguaglianza e Imparzialità

LOGOGOS 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, LOGOGOS 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.

Eguaglianza e imparzialità, col divieto quindi di ogni ingiustificata discriminazione, ma con l'interesse a diversificare e adeguare le modalità di prestazione dei servizi agli utenti, tenuto conto delle loro condizioni personali e sociali.

Su tali principi LOGOGOS 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.

2.2 Continuità

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

2.3 Diritto di scelta

LOGOGOS 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.

2.4 Partecipazione

LOGOGOS riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazioni fornito in modo corretto. Per questo motivo, LOGOGOS

favorisce l'informazione più ampia presso la propria clientela circa il controllo, la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.

Ogni proposta e/o suggerimento giunto a LOGOGOS verrà adeguatamente considerata ed interpretata al fine di trarne ogni beneficio possibile. Ciò implica la piena disponibilità ad ascoltare ed esprimere opinioni e punti di vista differenti. Secondo le modalità previste dal Regolamento UE 2016/679 in materia di Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, ogni Cliente ha inoltre diritto ad accedere alle informazioni aziendali che lo riguardano.

2.5 Efficienza ed Efficacia

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

2.6 Cortesia e Trasparenza

LOGOGOS si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni al fine di assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti.

In particolare, il servizio Customer Care è a disposizione del Cliente per ogni sua necessità concernente i servizi offerti.

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

3. PARAMETRI DI QUALITÀ

Nello svolgimento della propria attività LOGOGOS 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 LOGOGOS fissa i suddetti standard ed entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, e ne informa l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Tali standard sono riportati sul sito web LOGOGOS e valgono quali allegati della presente Carta; gli stessi sono annualmente aggiornati così come i risultati raggiunti e le relative modalità di pubblicazione.

Gli indicatori riportati nella seguente Carta dei servizi sono 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.

LOGOGOS, in adempimento a quanto prescritto Dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pubblica sul proprio sito alla pagina web "Indicatori di qualità" i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità.

3.1 Obiettivi per il servizio di Telefonia vocale (Delibera 254/04/CSP)

3.1.1. 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.

3.1.2. 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.

3.1.3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

3.1.4. 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.

3.1.5. Fatture contestate

Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

3.1.6. 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.

3.1.7. 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.

3.2 Obiettivi per il servizio di Accesso ad Internet da postazione fissa (Delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP)

3.2.1. 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.

3.2.2. 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.

3.2.3. 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.

3.2.4. 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.

3.2.5. 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.

4. TUTELA DEL CLIENTE

4.1 Offerta dei Servizi

LOGOGOS 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, servizi di comunicazione unificata e virtualizzazione ed ulteriori servizi quali: hosting, housing, caselle e-mail, PEC, domini.

I servizi che compongono l'offerta integrata di LOGOGOS 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;

- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami.

4.2. Il Contratto

Il Contratto è l'accordo composto dalle Condizioni Generali, Proposta, l'Offerta Commerciale, gli Allegati Tecnici (ove previsti) ed ogni ulteriore documento allegato. Il Contratto, come definito poc'anzi, si considererà perfezionato, salvo comunicazione contraria da parte di LOGOGOS, con l'attivazione del Servizio Principale Richiesto dal Cliente.

4.3 Diritto di recesso

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: LOGOGOS S.p.A., Viale Jenner 33, 20159, Milano oppure a mezzo Posta Elettronica Certificata all'indirizzo loogos@legalmail.it

4.4 Consumi

LOGOGOS, in ossequio a quanto stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 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 espressa richiesta dello stesso:

- un documento di dettaglio rispetto a quanto indicato in fattura;

4.5 Informazioni alla Clientela

Nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'Autorità Garante nelle Comunicazioni con la delibera 179/03/CSP, LOGOGOS 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 con 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 LOGOGOS mette a disposizione degli utenti:

- messaggi ed inserti informativi o altro materiale inviato direttamente al Cliente;
- il sito web www.Loogos.it;

LOGOGOS, inoltre, si impegna 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 dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la Protezione dei Dati Personali.

4.6 Sbarramento selettivo di chiamate in uscita a tutela dell'utenza

4.6.1 Blocco permanente di chiamata.

In adempimento di quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni a tutela dell'utenza (Delibere n. 418/07/CONS, n. 97/08/CONS, n. 348/08/CONS e n. 600/09/CONS), LOGOGOS prevede l'attivazione di un blocco standard permanente delle chiamate verso alcune Numerazioni Non Geografiche (899, 894 e 895 ad esclusione di quelli composti da sei cifre, numerazioni internazionali e satellitari con prezzo superiore a 35 cent. di scatto alla risposta iva inclusa).

LOGOGOS prevede inoltre su tutte le linee la disabilitazione permanente su direttrici internazionali previste nel paniere blacklist di LOGOGOS. La lista dei Paesi inseriti in blacklist sarà disponibile sul sito LOGOGOS nell'Area Clienti.

4.6.2 Sbollocco selettivo.

Il cliente ha la facoltà di richiedere al momento dell'attivazione o

successivamente lo sblocco selettivo di chiamata su tutte le numerazioni inserite nel blocco permanente di chiamata. Lo sblocco selettivo è gratuito e dev'essere richiesto mediante specifico modulo firmato dal rappresentante legale abbonato al servizio.

4.7 Irregolare funzionamento del servizio

4.7.1 Segnalazioni

L'impegno di LOGOGOS è quello di riuscire ad eliminare la causa del disservizio entro il termine massimo previsto al successivo punto tempi di risoluzione dei disservizi fermo restando la possibilità per alcune tipologie di servizio offerte al Cliente di attivare meccanismi di intervento diversi con tempi di risoluzione più rapidi.

Il Cliente può effettuare una segnalazione contattando il Customer Support tramite l'invio di una mail al seguente indirizzo: assistenza@loogos.it

Il servizio di Customer Support, attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 19.30, assegnerà un numero identificativo di disservizio e segnalerà al Cliente lo stato di avanzamento della sua risoluzione.

4.7.2 Tempi di risoluzione dei disservizi

Al ricevimento della segnalazione di un guasto sarà effettuata un'analisi del livello di gravità del guasto e nei casi sia rilevata la responsabilità di LOGOGOS per un guasto su propria infrastruttura, per i soli casi dei Clienti con assistenza Standard, sono previste le tempistiche di risoluzione sottoindicate:

Grado 1: Totale indisponibilità del servizio. Per le segnalazioni ricevute entro le ore 14:00 (in giorno lavorativo), la risoluzione è prevista entro le 10 ore lavorative successive. Per le segnalazioni ricevute dalle ore 14:00 alle ore 18:00 (sempre in giorno lavorativo) la risoluzione è prevista entro le ore 12:00 del giorno successivo al giorno di apertura della segnalazione da parte del cliente

Grado 2: Servizio degradato ossia funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Per le segnalazioni ricevute in un giorno lavorativo, a prescindere dall'orario di apertura della segnalazione, la risoluzione è prevista entro le 24 ore lavorative successive all'apertura della segnalazione da parte del Cliente.

Solo in situazioni di causa di forza maggiore, potrebbe essere previsto un tempo di intervento superiore a quanto sopra descritto.

In caso di lavoro pianificato con il Cliente, con tempi concordati, non si applica il normale tempo di ripristino. Le segnalazioni aperte nei giorni festivi, sia in caso di disservizio che degrado, verranno prese in carico da LOGOGOS nella prima ora lavorativa utile successiva a quella di apertura della segnalazione da parte del Cliente.

4.7.3. Uso indebito del collegamento

In caso di denuncia o frode avente l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, LOGOGOS sospende i pagamenti relativi al traffico denunciato come fraudolento fino alla definizione della controversia dietro presentazione di copia della denuncia depositata dal Cliente presso le Autorità Competenti. LOGOGOS, in caso di frode accertata, rimborsa i pagamenti già effettuati non imputabili al Cliente. Resta inteso che tale disposizione si applica ai casi in cui l'uso indebito non sia ascrivibile a responsabilità di LOGOGOS o del Cliente bensì ad un'interferenza da parte di terzi.

4.8 Pagamento del servizio

4.8.1 Fatturazione e pagamento

LOGOGOS dedica particolare attenzione al processo di fatturazione impegnandosi a garantire alla propria clientela elevati standard di trasparenza in linea con quanto stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Le fatture vengono emesse con periodicità mensile o bimestrale e contengono l'addebito anticipato dei canoni e posticipato dei servizi a consumo (traffico).

Il pagamento delle fatture può avvenire a mezzo RID, Ri.Ba., addebito su Carta di Credito o comunque nelle modalità 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.

In caso di errori di fatturazione, e salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti ad una pluralità di utenti, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a LOGOGOS per iscritto agli specifici punti di contatto.

4.8.2 Risoluzione delle controversie

Per le controversie tra LOGOGOS e il Cliente, a partire dal 23 luglio 2018, vige quanto stabilito in materia dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n° 203/18/CONS. In base all'art. 3 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.

4.9 Reclami del Cliente

In ossequio alla Delibera n. 179/03/CSP, LOGOGOS assicura agli utenti il diritto a presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per iscritto, a mezzo fax o via e-mail, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti, ai seguenti recapiti:

Ufficio Reclami LOGOGOS SRL – Via E. Sartori, 6/A – 43126 Parma

Tel.: 05211798270 - e-mail: info@loogos.it –

PEC: loogos@legalmail.it

Il Cliente deve presentare eventuali reclami entro 3 mesi dal momento in cui è venuto a conoscenza del ritardo e/o disservizio o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, altrimenti perde il diritto all'indennizzo, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

LOGOGOS si impegna a valutare la fondatezza del reclamo ed a comunicare l'esito di detta valutazione tramite risposta scritta al Cliente entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

In caso di accoglimento del reclamo saranno comunicati al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. Qualora sia dovuto un rimborso, questo sarà liquidato con accredito sul primo ciclo di fatturazione utile.

Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da LOGOGOS per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione.

4.10 Indennizzi

Se il reclamo presentato dal Cliente ai sensi del precedente articolo 4.9, ha esito positivo, sempre che il disservizio sia ad essa imputabile, LOGOGOS si impegna a corrispondere, su specifica richiesta scritta del Cliente ai medesimi recapiti indicati per il reclamo, un indennizzo pari ad 2 euro + IVA per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di 100 euro (+IVA), rispetto agli standard relativi all'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, ai tempi di risoluzione dei disservizi/degradi e di risposta ai reclami (quest'ultimo). Fatta eccezione per il caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambio operatore, il calcolo dell'indennizzo è tuttavia effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente, e cioè a decorrere dalla stessa; inoltre, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, è calcolato in misura unitaria anche se sono coinvolte più utenze o più reclami reiterati o successivi.

L'importo così calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile, stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all'indennizzo stesso, ed eventuali importi eccedenti dalle fatture successive.

Se l'utente ha utilizzato i Servizi in modo anomalo o, comunque, non conforme alle condizioni stabilite dal Contratto stipulato, non ha diritto ad indennizzi per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo.

4.11 Casi di indennizzo automatico

Qualora il Cliente riscontri a) un ritardo nell'attivazione del servizio principale rispetto al termine contrattualmente garantito, escluso il caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambio operatore che ricade nel precedente punto 4.10, ovvero b) la sospensione amministrativa del servizio principale, senza il dovuto preavviso e/o in difetto dei suoi presupposti, può inoltrare un reclamo nei termini e attraverso le modalità riportate al precedente art. 4.9. In tali casi, LOOGOS applica automaticamente al Cliente gli indennizzi di seguito specificati, mediante accredito nella prima fattura utile decorsi 45 giorni dalla segnalazione o dalla risoluzione del disservizio se successiva alla segnalazione; qualora l'indennizzo da corrispondere sia superiore all'importo della prima fattura utile, LOOGOS decurterà l'importo in eccesso dalle fatture successive, salvo il diritto del Cliente ove tale importo in eccesso superi i 100,00 euro di chiederne il versamento a mezzo assegno o bonifico bancario, fornendo le coordinate a ciò necessarie entro 30 giorni dalla emissione della prima fattura. Del pari, LOOGOS riconoscerà l'indennizzo a mezzo assegno o bonifico bancario alle coordinate specificate dal Cliente qualora il rapporto sia cessato prima della emissione della fattura contenente l'indennizzo automatico.

L'importo dell'indennizzo automatico è di euro 15,00 + IVA per ogni giorno lavorativo di ritardo o di sospensione amministrativa, aumentato ad euro 20,00 + IVA per il servizio di connettività integralmente su fibra, fino ad un massimo pari in ogni caso a 2 canoni mensili del Servizio in parola.

È fatta in ogni caso salva la possibilità per LOOGOS di ripetere successivamente le somme che dovessero risultare indebitamente versate.

4.12 Tutela della Privacy

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 in materia di Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, LOOGOS 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.

L'informativa completa è disponibile al seguente link:

<https://www.Loogos.it/privacy/>.