

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI DI CONNETTIVITÀ E TELEFONIA

Rev. 08/26

1 — Premessa e riferimenti

La presente Carta dei Servizi è adottata da A F Network srl (P. IVA 01693040519, REA AR - 131899, iscritta al ROC n. 24035) ai sensi della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (delibera AGCOM 179/03/CSP), degli indicatori di qualità di cui alla delibera 156/23/CONS e delle successive disposizioni applicabili. Descrive i principi, gli standard di qualità, gli indennizzi e gli strumenti di tutela riconosciuti ai clienti dei servizi di comunicazione elettronica di A F Network: connettività e accesso a Internet, numerazioni telefoniche e traffico voce in tecnologia VoIP, centralino cloud.

La Carta è pubblicata sul sito www.afnetwork.net, è richiamata dai contratti di fornitura dei servizi e ne costituisce parte integrante per quanto riguarda gli standard di qualità e gli indennizzi. I servizi informatici e cloud non rientranti tra i servizi di comunicazione elettronica (server virtuali, backup, assistenza sistemistica) sono regolati esclusivamente dai rispettivi contratti.

2 — Principi fondamentali

A F Network eroga i propri servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità, senza distinzioni tra i clienti a parità di condizioni; di continuità, impegnandosi a fornire servizi regolari e senza interruzioni ingiustificate e, in caso di disservizio, a ridurre al minimo la durata; di trasparenza, rendendo disponibili condizioni contrattuali, prezzi e standard di qualità in forma chiara; di partecipazione, garantendo al cliente il diritto di segnalare, reclamare e ricevere riscontro; di cortesia, efficacia ed efficienza nei rapporti con la clientela.

3 — Canali di contatto

COME CONTATTARE A F NETWORK	
Numero unico	0695012000
Portale di assistenza (ticket, attivo H24)	https://afnetwork.support
PEC	info@afpec.it
Sito web	www.afnetwork.net
Orari dell'assistenza tecnica	lunedì – venerdì, 09:00 – 13:00 e 14:00 – 18:00, festivi esclusi

L'apertura di un ticket sul portale è il canale di riferimento per le segnalazioni di guasto: fa fede ai fini della decorrenza dei tempi di riparazione. Le segnalazioni pervenute telefonicamente sono registrate dall'assistenza con apertura del relativo ticket.

4 — Standard specifici di qualità

Gli standard specifici sono garantiti al singolo cliente e il loro mancato rispetto dà diritto agli indennizzi di cui alla sezione 6.

STANDARD SPECIFICI	
Tempo di attivazione del servizio	entro 60 giorni lavorativi dalla conferma di fattibilità tecnica (termine massimo contrattuale)
Tempo di riparazione dei guasti	entro il 7° giorno lavorativo dall'apertura del ticket sul portale (termine massimo contrattuale)

I termini si applicano al profilo di servizio base. Tempi di ripristino migliorativi sono disponibili sottoscrivendo le opzioni SLA a pagamento indicate nell'offerta commerciale, che prevalgono, per il cliente che le ha attivate, sugli standard della presente Carta.

I termini restano sospesi, e il periodo di sospensione non è computato, nei seguenti casi: ritardi, indisponibilità o malfunzionamenti imputabili agli operatori di accesso terzi di cui A F Network si avvale; ritardi imputabili all'operatore cedente o ad altri operatori coinvolti nelle procedure di portabilità o migrazione delle numerazioni; cause imputabili al cliente, ai suoi apparati o impianti; mancato accesso ai locali o appuntamenti non rispettati dal cliente; necessità di permessi, autorizzazioni od opere edili; forza maggiore o eventi non imputabili ad A F Network.

5 — Obiettivi generali di qualità

Gli obiettivi generali esprimono, in forma di medie e percentili annui ai sensi della delibera 156/23/CONS, i livelli di qualità perseguiti da A F Network sull'insieme della clientela; non costituiscono impegni verso il singolo cliente e non danno luogo a indennizzi individuali.

OBIETTIVI GENERALI (medie e percentili annui)

Tempo medio di attivazione	30 giorni
Attivazione — 95° percentile	55 giorni solari
Riparazione dei malfunzionamenti — 80% dei casi	entro 3 giorni lavorativi
Riparazione dei malfunzionamenti — 95% dei casi	entro 5 giorni lavorativi
Prima risposta alle segnalazioni	entro 8 ore lavorative

A F Network pubblica sul proprio sito, secondo la normativa vigente, gli obiettivi e i risultati di qualità conseguiti.

6 — Indennizzi

6.1 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di cui alla sezione 4, il cliente ha diritto a un indennizzo per ogni giorno lavorativo di ritardo, negli importi indicati nella tabella seguente, corrispondenti a quelli minimi previsti dal regolamento indennizzi AGCOM (delibera 347/18/CONS e s.m.i.); in caso di aggiornamento del regolamento si applicano gli importi aggiornati.

INDENNIZZI — IMPORTI BASE DEL REGOLAMENTO AGCOM

Ritardo nell'attivazione del servizio	7,50 € per giorno di ritardo
Sospensione o cessazione del servizio senza presupposti	7,50 € per giorno
Interruzione completa del servizio per motivi tecnici	6,00 € per giorno
Funzionamento irregolare o discontinuo	3,00 € per giorno
Servizi accessori (ritardo, sospensione)	2,50 € per giorno, fino a 300 €
Ritardo nella portabilità del numero	5,00 € per giorno
Ritardo nella migrazione tra operatori	1,50 € per giorno
Mancata o ritardata risposta ai reclami	2,50 € per giorno, fino a 300 €

Come previsto dal regolamento, per i servizi di accesso a Internet su banda ultralarga gli importi relativi ad attivazione, sospensione e malfunzionamento sono maggiorati di un terzo; per le utenze affari, importi e limiti

corrispondenti si applicano in misura doppia (quadrupla per la perdita della numerazione e per gli errori negli elenchi pubblici).

6.2 Gli indennizzi maturano e sono riconosciuti entro i seguenti limiti massimi:

- **maturazione per evento:** per singolo evento, fino a un massimo di 60 giorni lavorativi di maturazione;
- **tetto annuo:** per ciascun anno contrattuale, fino a un importo complessivo pari a 3 mensilità del canone del servizio interessato;
- **non cumulabilità:** gli indennizzi riferiti allo stesso periodo non sono cumulabili: si applica il più favorevole al cliente.

6.3 Non maturano indennizzi nei periodi di sospensione dei termini di cui alla sezione 4, né per disservizi derivanti da cause imputabili al cliente, ai suoi apparati o alla connettività non fornita da A F Network.

6.4 L'indennizzo è riconosciuto su richiesta scritta del cliente, da inviare a mezzo PEC all'indirizzo info@afpec.it entro 30 giorni dal ripristino del servizio o dall'attivazione tardiva. A F Network dà riscontro entro 45 giorni e riconosce l'indennizzo, di norma, mediante accredito in fattura. In presenza di importi scaduti e non contestati, l'indennizzo può essere compensato con quanto dovuto dal cliente.

7 — Reclami

I reclami relativi alla fatturazione devono pervenire a mezzo PEC entro 30 giorni dall'emissione della fattura contestata, come previsto dai contratti di fornitura; il reclamo non esonera dal pagamento degli importi non contestati. I reclami relativi a disservizi o alla qualità del servizio possono essere presentati tramite il portale o a mezzo PEC. A F Network fornisce riscontro motivato entro 45 giorni dal ricevimento; in caso di accoglimento di un reclamo su fattura, gli importi non dovuti sono stornati o accreditati.

8 — Conciliazione e strumenti di tutela

Per le controversie tra cliente e A F Network è previsto il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al CORECOM competente in base al domicilio del cliente, tramite la piattaforma ConciliaWeb, secondo la normativa AGCOM vigente, prima di agire in sede giurisdizionale; sono escluse le azioni di recupero crediti. Restano ferme le previsioni contrattuali in materia di foro competente.

9 — Aggiornamenti della Carta

La presente Carta può essere aggiornata da A F Network per adeguamenti normativi, tecnici od organizzativi; fa fede l'ultima versione pubblicata su www.afnetwork.net. Le condizioni economiche e le caratteristiche dei singoli servizi sono definite nei contratti di fornitura e nelle offerte commerciali.