



CARTA DEI SERVIZI "METIS WIRELESS" di METIS

La carta dei servizi di METIS 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 METIS 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.metissrl.it)

Il servizio clienti METIS, raggiungibile al numero 0971-995576, è disponibile a fornire informazioni sulla Carta dei Servizi.

1. PRINCIPI

Uguaglianza ed imparzialità

METIS 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

METIS 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

METIS 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 0971-995576 o all'indirizzo mail info@metissrl.it

Cortesìa e Disponibilità

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

Efficacia ed efficienza

METIS 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

METIS si impegna a rendere facilmente accessibili e comprensibili tutte le informazioni, tecniche, economiche e generali, sui servizi offerti.

2. PARAMETRI DI QUALITÀ

METIS 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.

METIS S.r.l.
Capitale Sociale Euro 10.000,00
Registro imprese di Potenza
P. Iva: 01538390764
Codice fiscale: 01538390764
R.E.A. 116751
Iscrizione ROC 17802

Sede legale e amministrativa:
Via 1° Maggio, 111
85055 Picerno (PZ)
Tel.: +39 971 995576
Fax.: +39 971 995403
E-Mail: info@metissrl.it
www.metissrl.it

Sede operativa:
Via F.lli Rosselli, 9
85055 Picerno (PZ)
Tel. +39 971 995501

METIS 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 METIS sono di seguito elencati e i relativi obiettivi di qualità per l'anno in corso sono riportati in allegato alla presente Carta dei Servizi (ALLEGATI 1,2 ALLA CARTA DEI SERVIZI METIS).

2.1 Tempo di attivazione del servizio/collegamento iniziale

Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dal personale METIS e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

2.2 Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Vale a dire il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai clienti 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.

2.3 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Vale a dire il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

2.4 Tempi di risposta alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un operatore:

Vale a dire l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui il Servizio Clienti tramite un operatore umano risponde al cliente per fornire il servizio richiesto.

2.5 Addebiti contestati

Vale a dire 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 delle fatturazioni

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

Vale a dire la velocità di trasmissione di dati, misurati tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito web remoto e il computer d'utente, misurata separatamente per il downloading e per l'uploading.

2.8 Tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati

Vale a dire il rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione nel periodo in cui è effettuata la prova.

3.1 NOSTRI IMPEGNI

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

3.1 Tempo di attivazione del servizio/collegamento iniziale

L'attivazione del collegamento 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 1,00€ (uno/00) per le offerte business e 0,50€ (zero/cinquanta) per le offerte residenziali,

per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 30,00€ (trenta/00) per le offerte business e 15,00€ (quindici/00) per le offerte residenziali.

3.2 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

La riparazione dei malfunzionamenti del servizio imputabili a METIS e segnalati al nostro Servizio Clienti (in forma telefonica o scritta) avverrà entro il 7° giorno lavorativo successivo 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 a 1,00€ (uno/00) per le offerte business e 0,50€ (zero/cinquanta) per le offerte residenziali per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 30,00€ (trenta/00) per le offerte business e 15,00€ (quindici/00) per le offerte residenziali.

4. TUTELA DEL CLIENTE

4.1 Rapporto tra METIS e i Clienti

METIS fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo al numero 0971-995576 dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle ore 15:00 alle 18:00 e il sabato dalle ore 09:00 alle 13:00, esclusi i festivi, al quale il Cliente può segnalare disservizi, richiedere informazioni relative ai servizi forniti da METIS ed agli addebiti relativi all'ultimo Conto METIS, avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio.

METIS ricorda che per conoscere i costi della telefonata al Servizio Clienti METIS è necessario sentire il proprio operatore di telefonia - servizi VOCE.

METIS 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 del Servizio e sul sito istituzionale www.metissrl.it.

4.2 Recesso

Il Cliente non potrà esercitare il diritto di recesso prima della scadenza contrattuale. Ove tecnicamente possibile, nei limiti consentiti dall'Offerta Commerciale con riferimento alla specifica opzione, e con facoltà discrezionale di Metis; dandone comunicazione scritta mediante lettera raccomandata A.R. al seguente indirizzo: Metis S.r.l. Via I Maggio n. 111 - 85055 Picerno (PZ).

4.3 Procedure di reclamo

METIS si impegna a fornire ai clienti un servizio che soddisfi ogni loro ragionevole esigenza, ma qualora il Cliente si ritenga insoddisfatto ha la facoltà di contattare METIS 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 del Servizio o relativi alla fatturazione, presso: METIS S.r.l. - Via 1° Maggio, 111 - 85055 Picerno (PZ) mediante raccomandata A.R. Per quanto riguarda i reclami relativi alla fatturazione il termine è di 30 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.

METIS, fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 60 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nei casi di particolare complessità, entro il predetto termine, METIS 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 METIS, possono essere risolte applicando la procedura prevista dalla detta Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n 173/03/CONS.

4.4 Modalità di fatturazione

METIS si impegna a rendere questo documento di facile comprensione e contenente tutte le informazioni necessarie. Le modalità di pagamento accettate da METIS sono disponibili sul sito www.metissrl.it.

4.5 Modalità di pagamento

Il pagamento delle fatture potrà essere effettuato tramite Bollettino c/c, Bonifico oppure in contanti.

4.6 Tutela della riservatezza

METIS 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.

METIS S.r.l.

Capitale Sociale Euro 10.000,00
Registro imprese di Potenza
P. Iva: 01538390764
Codice fiscale: 01538390764
R.E.A. 116751
Iscrizione ROC 17802

Sede legale e amministrativa:

Via 1° Maggio, 111
85055 Picerno (PZ)
Tel.: +39 971 995576
Fax.: +39 971 995403
E-Mail: info@metissrl.it
www.metissrl.it

Sede operativa:

Via F.lli Rosselli, 9
85055 Picerno (PZ)
Tel. +39 971 995501

ALLEGATO 1 ALLA CARTA DEI SERVIZI METIS

OBIETTIVI ANNUALI PER GLI INDICATORI DI QUALITA' PER IL SERVIZIO A BANDA LARGA 2016

PARAMETRO	VALORE OBIETTIVO	
<p>Tempo di attivazione del servizio/collegamento iniziale Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p>	Percentile 95% del tempo di fornitura Percentile 99% del tempo di fornitura Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	20 giorni 30 giorni 90 %
<p>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso 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>	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su rete METIS WIRELESS	10,00%
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Vale a dire il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).</p>	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	72 ore 96 ore 95%
<p>Tempi di risposta alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un operatore (tempo totale di risposta dell'operatore umano ossia l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui il Servizio Cliente risponde tramite un operatore umano risponde al cliente per fornire il servizio richiesto).</p>	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	15 sec. 70%
<p>Addebiti contestati vale a dire 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.</p>	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	3%
<p>Accuratezza delle fatturazioni 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.</p>	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1%
<p>Velocità di trasmissione dati La velocità di trasmissione di dati trasmessi tra un sito web remoto in cui è posizionato un client e un server.</p>	Velocità massima di Download (per l'offerta commerciale LARGE 7 MEGA) Velocità minima di Download (per l'offerta commerciale LARGE 7 MEGA) Velocità media di Download (per l'offerta commerciale LARGE 7 MEGA) Velocità massima di Upload (per l'offerta commerciale LARGE 7 MEGA) Velocità minima di Upload (per l'offerta commerciale LARGE 7 MEGA) Velocità media di Upload (per l'offerta commerciale LARGE 7 MEGA)	4,5 Mbps 1,8 Mbps 3,2 Mbps 500 Kbps 300 Kbps 400 Kbps
<p>Tasso di insuccesso nella trasmissione dati La percentuale di trasmissioni non andate a buon fine in upload e in download.</p>	Probabilità di perdita pacchetti	0,5%

ALLEGATO 2 ALLA CARTA DEI SERVIZI METIS

OBIETTIVI ANNUALI PER GLI INDICATORI DI QUALITA' PER IL SERVIZIO VOIP 2016

PARAMETRO	VALORE OBIETTIVO	
<p>Tempo di attivazione del servizio/collegamento iniziale Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</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>20 giorni</p> <p>30 giorni</p> <p>90 %</p>
<p>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso 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 METIS WIRELESS</p>	<p>10%</p>
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Vale a dire il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).</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 alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un operatore (tempo totale di risposta dell'operatore umano ossia l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui il Servizio Cliente risponde tramite un operatore umano risponde al cliente per fornire il servizio richiesto).</p>	<p>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p>	<p>15 sec.</p> <p>70%</p>
<p>Addebiti contestati vale a dire 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.</p>	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo</p>	<p>3%</p>
<p>Accuratezza delle fatturazioni 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.</p>	<p>Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo</p>	<p>1%</p>