

## CARTA DEI SERVIZI ANNO 2018

In ottemperanza delle disposizioni di legge, nonché dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), Delibera n. 173/03/CSP e relativa Direttiva Generale, Hal Service Srl pubblica il presente documento per dare informazioni ai propri utenti sui servizi offerti, sui diritti e sugli obblighi discendenti dal rapporto contrattuale e sulla qualità che s’impegna a garantire.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata per renderla aderente all’evoluzione tecnologica e normativa e può essere trovata sul sito WiC di Hal Service Srl: [www.mywic.it](http://www.mywic.it) e/o presso tutti i Rivenditori.

La nostra Carta dei servizi si articola nelle seguenti parti e contiene informazioni su:

1. La società.
2. I valori alla base della nostra azienda.
3. Prodotti.
4. Servizi, termini e modalità di erogazione del servizio e di pagamento delle fatture.
5. Condizioni di modifica, recesso, risoluzione e di rinnovo.
6. Modalità per ricevere assistenza e presentare reclami.
7. Indennizzi riconosciuti in caso di inadempimento da parte del gestore.
8. Possibilità di attivare strumenti di controllo della spesa o di limitazione dell’accesso al servizio (ad esempio per i minori).
9. Parametri qualità
10. Inserimento negli elenchi telefonici.

### Parte 1. (Società)

Nata nel 1990, HAL SERVICE S.r.l., certificata ISO 9001:2008 e con Rating di Legalità sin dal marzo del 2015, opera nel settore ICT (Information and Communications Technology) in quattro ambiti prevalenti:

#### **Business Strategy**

Consulenza per sviluppo ed implementazione di nuovi servizi grazie alle nuove tecnologie.

#### **System Integration & Networking**

Ingegnerizzazioni di progetti per il consolidamento e virtualizzazione di Server o di Client, la realizzazione di reti LAN o WAN, o di soluzioni di outsourcing tecnologico

#### **Software Web E Mobile**

Sviluppo di applicazioni disponibili in modalità “Cloud computing”

#### **Telecomunicazioni**

Dal 2006 Hal Service S.r.l. è Operatore di Telecomunicazione, realizzando la **rete WiC®** per la distribuzione di connessione Internet a Banda Larga e Ultralarga. L’offerta comprende anche telefonia VoIP, Failover, Sicurezza Informatica, e sviluppo di progetti integrati.





SEMPLICEMENTE CONNESSI

### **Recapiti e punti di contatto**

Hal Service Srl (p.i. 01668080029) ha la propria sede in Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC).

Contatti:

- sito internet: [www.mywic.it](http://www.mywic.it)
- e-mail: [info@halservice.it](mailto:info@halservice.it);
- centralino: 0163.22183;
- servizio assistenza: area personale attivata sul sito [www.mywic.it](http://www.mywic.it)
- Fax: 0163 24719
- Pec. [info@pec.halservice.it](mailto:info@pec.halservice.it)

### **Parte 2.**

(Valori)

**Partecipazione:** al fine di migliorare i nostri servizi e renderli sempre più rispondenti alle esigenze dei nostri clienti prestiamo particolare attenzione ai suggerimenti degli stessi;

**Interazione:** gli utenti possono comunicare e interagire con Hal Service Srl attraverso la posta elettronica, lettera, fax e telefono sia per suggerimenti, eventuali reclami, che per nuove forniture, che per le modifiche di quelle già attivate e per tutte le ulteriori necessità che riguardano il rapporto contrattuale in essere;

**Correttezza e Cortesia:** collaboriamo, attraverso l'associazione di categoria Assoprovider con le principali associazioni dei consumatori e Hal Service Srl è impegnata affinché i rapporti con i propri utenti siano improntati alla massima cortesia e correttezza;

**Chiarezza e Trasparenza:** redigiamo i nostri contratti e le relative offerte, che possono essere consultati sul sito istituzionale di Hal Service, con un linguaggio il più comprensibile e trasparente possibile.

**Uguaglianza e parità:** Hal Service Srl eroga i propri servizi ed ispira i propri comportamenti ai principi di uguaglianza e di non discriminazione degli utenti, adottando criteri di obbiettività, giustizia e imparzialità, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti medesimi.

**Efficienza:** aggiorniamo costantemente le nostre infrastrutture sulla base della tecnologia più avanzata e con il nostro personale garantiamo una risposta immediata e qualificata alle richieste degli utenti.

**Continuità:** garantiamo un servizio il più possibile continuo e regolare, cercando di ridurre al minimo la durata dell'eventuale disservizio e avendo cura di dare in questi casi, ove possibile, tempestiva informazione al cliente.

In caso di intervento presso la residenza e/o la sede del cliente vengono concordati la data e l'orario con il tecnico incaricato, munito di Tesserino di Riconoscimento.

**Riservatezza e tutela dati personali:** Hal Service garantisce la riservatezza e la tutela dei dati personali dell'utente ai sensi del D.lgs. n. 196/13.

Il Cliente, inoltre, ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che lo riguardano e di esercitare gli altri diritti previsti dall'articolo 7 del Codice privacy (es. chiedere l'origine, la correzione o l'aggiornamento dei dati ecc.), contattando gratuitamente il Servizio Assistenza.

La connessione su misura per te!



[www.mywic.it](http://www.mywic.it)

HAL SERVICE S.r.l.

Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)

P.IVA 01668080029

Tel. + 39 0163 22183 Fax + 39 0163 24719 N.verde 800 036496





SEMPLICEMENTE CONNESSI

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo dei propri dati personali, sui propri diritti e per visionare o richiedere il testo integrale dell'informativa, il Cliente può rivolgersi sempre al Servizio Assistenza di Hal Service.

### Parte 3.

(Prodotti)

Hal Service mette a disposizione diverse tipologie di prodotti (router, telefono VoIP, ecc...) che il Cliente potrà ottenere nelle seguenti forme:

**Comodato:** sono di nostra proprietà e vengono forniti gratuitamente in abbinamento all'offerta commerciale scelta ed al termine del contratto devono essere restituiti ad Hal Service Srl

**Noleggio:** sono di nostra proprietà e vengono forniti in uso dietro il pagamento di un canone mensile inserito in fattura ed al termine del rapporto contrattuale devono essere restituiti ad Hal Service Srl

**Vendita:** sono di proprietà dell'utente e quest'ultimo può pagarli in forma rateale se prevista nell'offerta commerciale scelta.

### Parte 4.

(Servizi, termini e modalità di erogazione del servizio e fatturazione)

Tutti i servizi offerti da Hal Service Srl, i diversi contratti e le relative offerte commerciali sono disponibili e consultabili dal pubblico sul sito istituzionale [www.mywic.it](http://www.mywic.it)

L'utente, pertanto, potrà ottenere tutte le informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche utili per scegliere consapevolmente il servizio che meglio risponde alle proprie necessità.

Hal Service Srl infine è a disposizione dell'utente per aiutarlo in una scelta consapevole.

Richiesta e adesione di un servizio: l'attivazione di uno dei nostri servizi si verifica solamente nel momento in cui l'utente ne fa esplicita richiesta o sottoscrivendo o "cliccando", per i contratti stipulati via web, nelle apposite caselle presenti nell'offerta commerciale relativa al servizio scelto.

Ai contratti conclusi dai consumatori a distanza (via web, fuori dai locali commerciali, ecc..) relativi a servizi di comunicazione elettronica viene applicata la normativa prevista nel Codice del Consumo (D.Lvo n. 206 del 6.9.05), nella Delibera 519/15/CONS e nel D.Lvo n. 185 del 22.5.99.

Attivazione del servizio: fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, il servizio scelto dall'utente si conclude nei modi e nei termini previsti nelle condizioni generali del contratto relativo al servizio dell'offerta commerciale scelta.

Hal Service Srl si impegna a comunicare la data di attivazione del servizio scelto e nel caso sia necessario l'intervento di un tecnico si impegna a concordare con il Cliente la data e l'orario per l'appuntamento.

Nel caso, di motivata mancanza delle risorse tecniche, o per cause imputabili a terzi o al Cliente, Hal Service non possa rispettare il termine previsto nell'offerta scelta, concorderà in tutti i casi con il Cliente i tempi di attivazione del servizio.





SEMPLICEMENTE CONNESSI

Dai tempi di attivazioni indicati nel servizio scelto sono esclusi i tempi dovuti ad eccezionali difficoltà tecnica nella fornitura del servizio, i tempi dipendenti dal Cliente ed, in generale, le tempistiche non imputabili a Hal Service.

Se invece il ritardo rispetto al tempo di attivazione previsto nell'offerta del Servizio scelto è imputabile a Hal Service, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui alla sottostante parte 7;

Fatturazione

Il Cliente è tenuto a corrispondere ad Hal Service Srl i costi pattuiti nell'offerta commerciale scelta nei tempi e modi in essa previsti.

Qualora il contratto preveda l'emissione di fatture periodiche, Hal Service Srl si impegna a pubblicare nell'area riservata del cliente la fattura con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del pagamento della stessa.

Se il servizio scelto prevede il pagamento "a consumo" il Cliente ha la possibilità di controllare on line in ogni momento i consumi accedendo alla propria area riservata sul sito ufficiale di Hal Service Srl, [www.mywic.it](http://www.mywic.it).

In caso di insoluto di una o più fatture, al Cliente verranno addebitati interessi moratori ex art. 1284, comma 4°, c.c., spese di recupero e, in caso di risoluzione, l'addebito delle somme oggetto di sconti commerciali previsti dall'Offerta scelta, oltre l'eventuale contributo per il costo di disattivazione.

## Parte 5

(Condizioni di modifica, recesso, risoluzione e di rinnovo)

### **Modifica del contratto**

Hal Service S.r.l potrà modificare le specifiche tecniche del Servizio o dei dispositivi, limitarne le caratteristiche, variarne la configurazione, modificare i profili tariffari o aggiornare le tariffe praticate, nonché variare le condizioni del Contratto, i servizi aggiuntivi e le offerte commerciali, sia in fase di attivazione che nel corso dell'erogazione del servizio, per i seguenti giustificati motivi:

a. per comprovate e sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali; a titolo esemplificativo ma non esaustivo: aggiornamenti tecnici della rete e delle proprie infrastrutture, comprese quelle di produzione e di commercializzazione;

b. per sopravvenuti mutamenti delle condizioni del mercato non prevedibili al momento delle conclusioni del contratto, nonché per intervenute nuove disposizioni di legge e di regolamenti che vadano ad incidere sull'equilibrio economico contrattuale, siano esse legate ad aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti. Le modifiche saranno comunicate, in una con l'informativa sul diritto di recesso, mediante posta elettronica o con lettera raccomandata con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni, con cura di WIC di giustificare le intervenute modifiche e di specificare la data di entrata in vigore delle stesse.

Qualora la modifica dovesse, invece, riguardare i prezzi, i tempi, le modalità di rinnovo e di fatturazione dei servizi stipulati, Hal Service S.r.l. informerà il Cliente con almeno due mesi di anticipo rispetto al momento della modifica.

Il cliente potrà recedere dal contratto senza penali entro il suddetto termine di preavviso di 30 (trenta) giorni, decorsi i quali senza che il Cliente abbia comunicato il proprio recesso, le modifiche apportate al contratto si intenderanno accettate e il contratto proseguirà alle nuove condizioni.

Tale recesso, in forza dell'art. 70, comma 4°, del Cod. Com. Elettroniche (D.Lgs n. 259/2003), non comporterà alcuna penale a carico del Cliente e il contratto si intenderà risolto di diritto dalla data di ricezione della comunicazione.





SEMPLICEMENTE CONNESSI

### **Durata e recesso dal contratto**

La durata del servizio dipende da quanto previsto nel contratto dell'offerta commerciale scelta dal Cliente.

Sia Hal Service Srl che il Cliente potranno recedere dal servizio con le modalità ed i tempi in esso previsti.

Il Cliente potrà, in ogni caso, recedere dal servizio in qualsiasi momento e in caso di recesso anticipato il Cliente dovrà pagare ad Hal Service Srl le somme dovute per l'utilizzo del servizio sino alla disattivazione dello stesso e le eventuali spese giustificate per il costo di disattivazione.

Il cliente, inoltre, in caso di recesso anticipato di servizio con particolari promozioni (es. Costi di attivazione scontati, canoni scontati, ecc.), autorizza HAL Service S.r.l. ad addebitargli tutti gli importi non ancora saldati ed equivalenti alle somme dei valori al lordo degli sconti, sia fissi sia variabili non versati per effetto delle promozioni (es. Costi fissi attivazione, gli importi mancanti determinati dalla differenza tra il valore del canone mensile a listino e il valore del canone scontato), per l'intera durata del rapporto, anche quella già decorsa al momento della comunicazione del recesso.

Tale costo tuttavia non sarà dovuto nel caso il recesso ad internet da postazione fissa sia dovuto al mancato rispetto dei livelli qualitativi previsti nel contratto relativo al servizio scelto, ex art 8, comma 6, Delibera AgCom 244/08/CSP.

Il Cliente, inoltre, dovrà restituire ad Hal Service Srl l'eventuale prodotto consegnato in comodato e/o a noleggio.

### **Risoluzione del contratto.**

In caso di mancato, o parziale, pagamento dei corrispettivi dovuti, decorsi otto giorni dalla scadenza della fattura, Hal Service Srl comunicherà al Cliente il ritardo e gli interessi di mora applicati, con avvertenza che, in caso di mancato pagamento entro i successivi quindici giorni lavorativi, il Servizio verrà dapprima ridotto ad una velocità di navigazione di 128Kbps e decorsi infruttuosamente ulteriori cinque giorni, verrà sospeso. Hal Service Srl riattiverà il servizio nel momento in cui constaterà l'avvenuto pagamento. Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro i successivi quindici giorni dall'avvenuta sospensione, Hal Service Srl potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., salvi ulteriori rimedi di legge, addebitando al Cliente eventuali ulteriori costi di gestione.

Oltre che nei casi di ritardo o mancato pagamento dei corrispettivi dovuti o di uso improprio del Servizio, Hal Service Srl avrà facoltà di ritenere risolto di diritto il contratto in forza di quanto contrattualmente pattuito in relazione all'offerta commerciale scelta.

### **Ripensamento (art. 52 e segg. D.Lvo 206/05)**

Per i contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali il cliente può recedere dallo stesso entro 14 giorni dalla data di perfezionamento del contratto relativo al servizio scelto, inviando una dichiarazione o inoltrando il modulo tipo di recesso qui allegato e/o scaricabile dal nostro sito internet, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno (da anticipare via fax al seguente n.0163 24719) al seguente indirizzo: Hal Service, Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC).

Tale comunicazione può essere inoltrata anche via pec al seguente indirizzo di posta elettronica: [info@pec.halservice.it](mailto:info@pec.halservice.it).

La connessione su misura per te!



[www.mywic.it](http://www.mywic.it)

HAL SERVICE S.r.l.

Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)

P.IVA 01668080029

Tel. + 39 0163 22183 Fax + 39 0163 24719 N.verde 800 036496





SEMPLICEMENTE CONNESSI

## Parte 6.

(Modalità per ricevere assistenza e presentare reclami)

### Assistenza

Sul sito web [www.mywic.it](http://www.mywic.it) è presente il Servizio Clienti a cui il Cliente, accedendo alla propria area riservata, nei giorni lavorativi potrà rivolgersi al fine di ricevere assistenza tecnica, commerciale e/o per essere aiutati a segnalare un reclamo.

Per i prodotti a noleggio e comodato Hal Service garantisce la sostituzione o la riparazione gratuita delle parti guaste.

Resta a carico del cliente sia la manutenzione che la sostituzione del prodotto se i danni allo stesso sono causati da un uso non corretto del prodotto o da cause accidentali (fulmini, improvvisi sbalzi di tensione, ecc...).

Il prodotto venduto invece usufruisce della garanzia del costruttore e pertanto il cliente dovrà conservare lo scontrino o la fattura d'acquisto.

La manutenzione del prodotto viene generalmente svolta presso la residenza o la sede del Cliente; nel caso ciò non fosse possibile Hal Service comunicherà la circostanza al Cliente indicando contestualmente dove portare o inviare il prodotto per la manutenzione o riparazione.

Hal Service, salvo diversa contrattazione, si impegna ad eliminare eventuali guasti e disservizi entro il quinto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività.

Hal Service, inoltre, si impegna a fornire al Cliente attraverso i propri canali, ad esempio tramite sito web o via e-mail, informazioni sullo stato del disservizio o del guasto e sulle tempistiche per la risoluzione del disservizio.

L'obbligo di intervento riguarda il collegamento fino alla porta dati dell'adattatore POE (contrassegnata solitamente con il nome LAN) e solamente fino a quel punto potrà essere ritenuta responsabile per eventuali malfunzionamenti della connessione ad Internet.

Nel caso in cui pervenga contemporaneamente un numero notevole di segnalazioni, Hal Service si impegna ad informare i Clienti sull'aumento dei tempi necessari per l'intervento e se possibile fornisce alcune prime indicazioni di comportamento.

Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione vengono informati almeno 24 ore in anticipo, con gli strumenti ritenuti più idonei.

### Reclami e procedura conciliazione

Il Cliente può segnalare eventuali guasti, disservizi o importi in fattura che contestata tramite il Servizio Clienti accedendo nell'area personale presente sul sito web [www.mywic.it](http://www.mywic.it) o inviando un fax al numero 0163 24719 o scrivendo a Hal Service Srl Via Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)

#### Gestione del Reclamo:

- **Contestazione:** il Cliente deve descrivere in modo preciso il motivo del reclamo. Se la contestazione riguarda importi relativi alla fattura ricevuta, il reclamo deve pervenire prima della scadenza della fattura e il Cliente è comunque tenuto a corrispondere gli importi non oggetto del reclamo.
- **Verifica:** fatto salvo quanto previsto nella parte 6 della presente carta dei servizi, Hal Service Srl si

La connessione su misura per te!



[www.mywic.it](http://www.mywic.it)

HAL SERVICE S.r.l.

Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)  
P.IVA 01668080029

Tel. + 39 0163 22183 Fax + 39 0163 24719 N.verde 800 036496





SEMPLICEMENTE CONNESSI

impegna a prendere immediatamente in carico il reclamo e si impegna a comunicare l'esito del reclamo entro 45 giorni dalla segnalazione.

- **Chiusura:**

a) nell'ipotesi di accertamento positivo del reclamo Hal Service si impegna a risolvere il disservizio entro i termini contrattualmente pattuiti e/o a restituire gli importi fatturati non dovuti;

Nel caso in cui sia stato contrattualmente pattuito un indennizzo per il disservizio accertato, Hal Service provvederà al relativo rimborso.

Se invece il disservizio è imputabile alla struttura e/o alla rete privata del Cliente o di terzi, Hal Service comunicherà la circostanza al Cliente, suggerendo eventualmente la procedura da seguire per risolvere il problema.

b) Se il disservizio non è imputabile ad Hal Service, quest'ultima comunicherà al Cliente il motivo di rigetto del reclamo.

### **Procedure di conciliazione**

Nell'ipotesi che Hal Service Srl non dia una risposta entro 45 giorni dalla ricezione della segnalazione del reclamo o la risposta data non soddisfi il Cliente o qualora quest'ultimo lamenti, in relazione al rapporto contrattuale in essere con Hal Service, la violazione di un suo diritto, prima di agire avanti all'Autorità Giudiziaria, dovrà ricorrere al tentativo obbligatorio di conciliazione, in forza dell'art. 3 della Delibera AGCom n. 203/18/CONS e s.m., presentando la domanda di conciliazione presso l'organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie a ciò abilitati e indicati nell'Allegato A (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utente e operatore di comunicazione elettronica) della Delibera 203/18/CONS.

## **Parte 7 Indennizzi**

Nelle ipotesi in cui Hal Service Srl non mantenga gli impegni previsti nel contratto e nello stesso sia previsto un indennizzo al favore del Cliente, l'indennizzo verrà versato al cliente mediante accredito sulla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio. Qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso è così sposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di sessanta giorni dall'accertamento.

Tuttavia Hal Service Srl non sarà tenuta a corrispondere al Cliente alcun indennizzo se l'inadempimento è dipeso da intrusioni malevole (hacker, ecc.) da cause di forza maggiore e/o dal caso fortuito e/o da eventi non imputabili direttamente a responsabilità di Hal Service Srl (a titolo esemplificativo ma non esaustivo hacker, calamità naturali, mancato/ritardato rilascio di autorizzazioni, ecc..., come indicato nelle Condizioni Generali contrattuali).

L'indennizzo è altresì escluso nei casi in cui il Cliente abbia utilizzato il servizio scelto in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato

### **Misura di indennizzo per il servizio VoIP:**

In linea con la normativa nazionale e comunitaria in materia di informazione degli utenti, e in ottemperanza alla delibera 73/11/CONS Hal Service Srl si impegna a corrispondere, su richiesta del Cliente ed esclusivamente per fatto ad essa imputabile, gli indennizzi previsti nella detta delibera 73/11/CONS in caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione e di risoluzione dei guasti.





SEMPLICEMENTE CONNESSI

L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all'indennizzo stesso.

#### **Misura di indennizzo per il servizio Internet**

- per omessa o ritardata attivazione del servizio scelto, l'indennizzo riconosciuto, ad eccezione di difficoltà tecniche, cause di forza maggiore e/o a caso fortuito, è pari ad euro 2,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al termine contrattualmente pattuito o personalmente concordato con il Cliente;
- per riparazione guasti e/o disservizi, tranne se dovuti per cause di forza maggiore o caso fortuito o di particolare complessità, l'indennizzo è di euro 2,00 per ogni giorno lavorativo di ritardata riparazione rispetto al termine contrattualmente pattuito.

#### **Parte 8**

(Controllo costi e tutela minori)

Per quanto riguarda il servizio VoIP "a consumo" il cliente ha la possibilità di controllare on line in ogni momento i consumi accedendo alla propria area riservata sul sito ufficiale di Hal Service.

Hal Service è molto sensibile alla tutela dei minori ed aderisce al *Codice di autoregolamentazione Internet e Minori*. Hal Service, inoltre, per quanto concerne la limitazione dell'accesso al servizio internet (ad esempio per i minori), su richiesta del Cliente, suggerisce a quest'ultimo dei programmi software utili al perseguimento di tale scopo.

#### **Parte 9**

(Parametri di qualità)

Hal Service è impegnata in un lavoro costante di miglioramento dei servizi offerti ai propri clienti.

A tal fine, dando esecuzione a quanto stabilito dalle Delibere dell'AGCom. n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 154/12/CONS, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP e n. 79/09/CSP, svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di migliorare le prestazioni dei servizi resi ai propri Clienti, confrontando i dati raccolti con gli obiettivi prefissati.

Gli indicatori di qualità riguardano principalmente:

- i servizi di telefonia vocale fissa individuati dalla delibera 254/04/CSP; Hal Service controlla i tempi di attivazione del servizio, la riparazione dei guasti e i reclami relativi alla fatturazione;
- i servizi di accesso a Internet da postazione fissa individuati dalle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP; verifica le prestazioni della connessione internet;
- i servizi telefonici relativi a call center individuati dalla delibera 79/09/CSP; Hal Service verifica e controlla i tempi di risposta alle richieste dei propri clienti.

Tanto premesso, gli standard di qualità identificati da Hal Service per il corrente anno sono i seguenti:

La connessione su misura per te!



[www.mywic.it](http://www.mywic.it)

HAL SERVICE S.r.l.

Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)

P.IVA 011668080029

Tel. + 39 0163 22183 Fax + 39 0163 24719 N.verde 800 036496







SEMPLICEMENTE CONNESSI

Per i servizi di telefonia vocale fissa (Delibera n. 254/04/CSP)

INDICATORE	SERVIZI A CUI SI APPLICA	MISURA	DEFINIZIONE	OBIETTIVO
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento o iniziale</b>	a) Servizio diretto con proprie strutture	Percentile 95% del tempo di fornitura Percentile 99% del tempo di fornitura Percentile degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	Il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto nel contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio	Entro 15 giorni solari  Entro 2° giorni solari  95%
	b) Servizio diretto con struttura di altri operatori	Percentile 95% del tempo di fornitura Percentile 99% del tempo di fornitura Percentuale ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente pattuito		Entro 45 giorni solari  Entro 60 giorni solari
<b>TASSO DI MALFUNZION</b>	Servizi diretti e Servizi indiretti in modalità CPS	Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e	99%  9%





SEMPLICEMENTE CONNESSI

<b>AMMENTO PER LINEA DI ACCESSO*</b>			il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo	
<b>TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI*</b>	Servizi diretti	<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>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione</p>	<p>40 ore</p> <p>90 ore</p> <p>90%</p>
<b>TEMPO DI RISPOSTA DEI SERVIZI TRAMITE OPERATORE*</b>	Servizi diretti	<p>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 35 secondi</p>	<p>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</p>	<p>35 secondi</p> <p>75%</p>
<b>FATTURE CONTESTATE</b>	Servizi diretti e indiretti	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso</p>	<p>La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e</p>	<p>L'obiettivo perseguito è di un valore inferiore al 1%</p>





SEMPLICEMENTE CONNESSI

		periodo	tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	Servizi diretti e indiretti	Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emesso nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emesso nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	Obiettivo perseguito è inferiore a 1,25%

\* i malfunzionamenti sono solo quelli riscontrati da Hal Service relativi alla rete di propria competenza

**Per i servizi di accesso a Internet da postazione fissa**  
(Delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP)

INDICATORE	SERVIZI A CUI SI APPLICA	MISURA	DEFINIZIONE	OBIETTIVO
<b>TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO</b>	Servizio di accesso a Internet a banda larga indipendentemente dalla tecnologia utilizzata	Percentile 95% del tempo di fornitura	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.	Entro 40 giorni solari
		Percentile 99% del tempo di fornitura		Entro 60 giorni solari
		Percentile degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto		98%





SEMPLICEMENTE CONNESSI

<b>TASSO DI MALFUNZIONAMENTO *</b>	Servizi di accesso Internet a banda larga (in Unbundling o tramite strutture proprie o wholesale)	Tasso, rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso a larga banda rilevate su base mensile	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	9%
<b>TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI*</b>	Servizi di accesso Internet a banda larga (in Unbundling o tramite strutture proprie o wholesale)	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	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la riparazione del malfunzionamento	40 ore  90 ore  90%
<b>TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI</b>	Servizi di accesso Internet a banda	secondi	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	80 secondi







SEMPLICEMENTE CONNESSI

<b>ADDEBITI CONTESTATI</b>	Servizi di accesso Internet a banda larga e a banda stretta	Valore percentuale	reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	0.5%
--------------------------------	---	--------------------	---	------

- Tempi di attivazione del servizio.

Hal Service si pone l'obiettivo di attivare il servizio entro 20 giorni dall'ordine del

•

Le rilevazioni relative ai resoconti di cui sopra sono annualmente pubblicate sul sito internet [www.halservice.it](http://www.halservice.it).

**Gli obiettivi perseguiti per i seguenti ulteriori indicatori: individuati negli allegati da 2) a 5) della Delibera 244/08/CSP e precisamente: “velocità di trasmissione dati”; “tasso d’insuccesso nella trasmissione dei dati”; “ritardo di trasmissione dati in una singola direzione”; “tasso di perdita dei pacchetti”, sono specificati per ciascun profilo relativo al servizio scelto sotto la voce “Prestazioni fornite con l’offerta**

base” disponibili sulla seguente pagina web e tali dati sono verificabili utilizzando il software Ne.me.sys. disponibile sul sito: <http://www.misurainternet.it>.

### Indicatori di qualità per i servizi di call center (Delibera n. 79/09/CSP)

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la	Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta “operatore umano” per presentare un reclamo	Secondi	5





SEMPLICEMENTE CONNESSI

scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo			
Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	Secondi	10
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	99
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	percentuale	%	80

La connessione su misura per te!



[www.mywic.it](http://www.mywic.it)

**HAL SERVICE S.r.l.**

Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)  
P.IVA 01668080029

Tel. + 39 0163 22183 Fax + 39 0163 24719 N.verde 800 036496





SEMPLICEMENTE CONNESSI

## **Parte 10**

(Inserimento negli elenchi telefonici)

Il Cliente ha il diritto di comparire nell'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza. Pertanto, se il cliente intende apparire nell'elenco telefonico generale e/o in quelli speciali dovrà seguire le istruzioni riportate durante il processo di acquisto del servizio scelto

## **Parte 11**

(Offerte sottoscrivibili)

Prospetti informativi offerte Hal Service Srl

WiC:

- INTERNET
- INTERNET + VOCE
- INTERNET PER GAMING

La connessione su misura per te!



[www.mywic.it](http://www.mywic.it)

**HAL SERVICE S.r.l.**

Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)  
P.IVA 01668080029

Tel. + 39 0163 22183 Fax + 39 0163 24719 N.verde 800 036496

