

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
Carta dei servizi	Data	22/01/2016
	Pag.	1di25

B.L.S. Consulting S.r.l.

Carta dei servizi

Anno 2017 – Prima edizione

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
	Carta dei servizi	
	Data	22/01/2016
	Pag.	2di25

Sommario

1. INTRODUZIONE AL DOCUMENTO E RIFERIMENTI NORMATIVI	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
2.1. Eguaglianza ed imparzialità	4
2.2. Continuità di servizio	4
2.5. Efficienza ed efficacia	6
TUTELA DELLA CLIENTELA	7
3.1. I servizi	7
3.2. Il contratto	9
3.5. Fatturazione e pagamento dei servizi	10
3.6. Limitazioni di responsabilità	11
3.7. Uso improprio del servizio da parte del Cliente	11
3.8. Sospensione del servizio	12
3.11. Pubblicazione sugli elenchi telefonici	14
3.12. Registro Pubblico delle Opposizioni	14
3.13. Sbarramento selettivo di chiamate in uscita a tutela dell'utenza	15
3.13.2. Blocco selettivo di chiamata a P.I.N.	15
3.13.3. Sblocco selettivo	15
3.14. Segnalazioni e reclami	16
3.15. Iter procedurale per la gestione dei disservizi	17
3.16. Risoluzione delle controversie	17
3.17. Indennizzi e penali	18

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
	Data	22/01/2016
Carta dei servizi	Pag.	3di25

1. INTRODUZIONE AL DOCUMENTO E RIFERIMENTI NORMATIVI

B.L.S. Consulting S.r.l. (nel seguito semplicemente “BLS”) in relazione ai servizi dalla stessa offerti adotta la presente Carta dei Servizi, la quale definisce gli impegni di BLS nei confronti dei Clienti e contiene informazioni sui diritti dei Clienti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti, sulla qualità e sui termini e modalità di erogazione dei medesimi servizi.

Con la Carta dei Servizi BLS si impegna:

- ad operare per ottenere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità;
- a semplificare, potenziare e rendere più trasparente i propri rapporti con i Clienti.

La Carta dei Servizi, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti, è vincolante per BLS nei confronti dei Clienti e costituisce parte integrante della disciplina dei rapporti tra BLS e gli stessi.

BLS aggiorna ed integra periodicamente la Carta dei Servizi alla luce delle modifiche relative all’offerta dei servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico ed alle disposizioni normative e tecniche del settore, informando di ciascuna variazione l’Autorità e gli utenti con almeno trenta (30) giorni di anticipo rispetto alla rispettiva data di applicazione.

La Carta dei Servizi aggiornata è resa disponibile agli utenti dei servizi di telecomunicazioni offerti da BLS prima dell’esecuzione del contratto ed è sempre consultabile sia in formato elettronico, mediante pubblicazione sul sito web www.bls.it al link <http://www.bls.it/azienda/carta-dei-servizi-e-indicatori-qualita.html> sia in formato cartaceo, fornita su richiesta del Cliente.

Le modalità per accedere alla Carta dei Servizi, incluso l’indirizzo del sito web ove la stessa è pubblicata, sono indicate nella documentazione di fatturazione e richiamate all’interno delle proposte commerciali e nelle condizioni generali di contratto.

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità alla normativa vigente con particolare riferimento a:

- Direttiva del Consiglio dei Ministri 27/1/1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- Delibera 179/03/CSP, “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 Luglio 1997, n. 249”,
- Delibera 254/04/CSP, “Approvazione della direttiva in materia di qualità e di carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lett. B), n. 2, della legge 31 Luglio 1997, n. 249”,
- Delibera 131/06/CSP “Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
	Data	22/01/2016
Carta dei servizi	Pag.	4di25

internet da postazione fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 Luglio 1997, n. 249",

- Delibera 244/08/CSP, "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera 131/06/CSP",
- Delibera 79/09/CSP "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche" (ove applicabile).

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento della propria attività e nell'offerta dei servizi di telecomunicazioni ai Clienti BLS si ispira ai principi di seguito indicati, ivi espressamente inclusi quelli di cui all'articolo 3 (*Principi fondamentali*) dell'Allegato A della Delibera 179/03/CSP.

2.1. Eguaglianza ed imparzialità

BLS eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche dei propri Clienti, a parità di condizioni, costi e servizio prestati.

Sulla base di tali principi di eguaglianza ed imparzialità BLS stabilisce le condizioni generali e specifiche di fornitura dei servizi ed in base ai medesimi principi interpreta dette condizioni e le norme che regolamentano il settore.

2.2. Continuità di servizio

BLS fornisce i servizi in maniera continuativa, fatta eccezione per cause di forza maggiore, per ottemperanza a leggi vigenti o provvedimenti dell'Autorità Pubblica o in caso di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sull'infrastruttura di rete e di trasporto eseguita dall'operatore proprietario o da personale da questi incaricato.

BLS dichiara di offrire i servizi per mezzo di reti e servizi di operatori terzi e, pertanto, non si assume alcuna responsabilità per danni indiretti nell'ipotesi in cui l'interruzione di un servizio sia imputabile a tali operatori, fermo restando il diritto del Cliente di essere indennizzato secondo quanto previsto in questo documento e la facoltà di BLS di rivalersi sugli operatori terzi.

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
	Data	22/01/2016
Carta dei servizi	Pag.	5di25

Eventuali interventi di manutenzione programmata sono di norma notificati in anticipo ai Clienti via e-mail o tramite altro sistema di comunicazione adeguato, con specifica indicazione della presumibile durata dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. Tali interventi vengono eseguiti, ove possibile, in finestre temporali di basso traffico. In tutti i casi BLS si impegna a mantenere al minimo il tempo di intervento per assicurare il minor disservizio ai propri Clienti.

In caso fosse necessario un intervento di manutenzione presso il domicilio del Cliente, BLS si impegna a concordare con quest'ultimo la data e l'orario dell'intervento ed il tecnico incaricato sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento.

2.3. Partecipazione al miglioramento

Al fine di migliorare i servizi offerti, tutti i Clienti possono inviare, direttamente o tramite associazioni di categoria, i propri suggerimenti per il miglioramento del servizio tramite posta elettronica all'indirizzo info@bls.it

BLS manifesta sin da ora la propria piena disponibilità al dialogo con il Cliente, impegnandosi sin da ora ad ascoltare opinioni e punti di vista differenti ed a fornire un tempestivo riscontro.

2.4. Cortesia e trasparenza

BLS adotta nei propri contratti ed offerte al Cliente un principio di estrema chiarezza e trasparenza delle condizioni tecniche, delle procedure adottate, dei metodi di pagamento e delle condizioni di recesso.

In particolare, il servizio di assistenza Clienti di BLS (Customer Care) è a disposizione dei Clienti per ogni necessità concernente i servizi.

Gli addetti al Customer Care di BLS che abbiano rapporti con il pubblico sono tenuti ad indicare il proprio nome o codice identificativo ad ogni comunicazione, sia essa telefonica o a mezzo posta, e sono a disposizione dei Clienti per ogni esigenza relativa ai servizi in conformità alle disposizioni ed ai principi generali di cui alla direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto nel settore delle comunicazioni elettroniche (Delibera 79/09/CSP).

Gli addetti al Customer Care sono obbligati ad adoperare un linguaggio corretto, chiaro e comprensibile ed a mantenere il contatto sino a quando il Cliente abbia necessità di ulteriori chiarimenti, salvo i casi di comportamenti scorretti, ineducati o inopportuni del Cliente stesso.

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
	Data	22/01/2016
Carta dei servizi	Pag.	6di25

2.5. Efficienza ed efficacia

BLS fornisce i propri servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi.

2.6. Dati personali e riservatezza

Il conferimento dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali.

Il Cliente è stato informato da BLS, in qualità di Titolare del Trattamento, che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente ed al fine della erogazione dei servizi oggetto del contratto.

BLS garantisce ai Clienti tutte le tutele previste dal Decreto Legislativo n. 196/2003 e successive modifiche. In particolare, la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del suddetto Decreto contattando il Responsabile del Trattamento dei dati, tra cui ottenere la conferma dell'esistenza dei propri dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, l'aggiornamento (correzione e/o integrazione) dei dati ed esercitare eventuali opposizioni lecite al trattamento.

La finalità del trattamento di tali dati è quella di individuare il fruitore dei servizi e renderne effettiva l'erogazione, contabilizzare gli importi relativi e fornire ogni necessaria ed opportuna informazione al Cliente in relazione alla gestione del rapporto contrattuale ed ai servizi attualmente offerti o che si renderanno disponibili in futuro. I dati, dopo essere stati trasformati in forma anonima, potranno essere altresì elaborati a fini statistici. È escluso qualsiasi uso dei dati a fini promozionali o di direct marketing, se non espressamente autorizzato dal Cliente.

I dati del Cliente verranno archiviati in forma cartacea e/o automatizzata e conservati presso la sede di BLS, con predisposizione di idonee misure di sicurezza, tali da garantire la tutela e la massima riservatezza di tali dati, che verranno adeguate nel tempo, in conformità alla legge e alla evoluzione tecnica del settore.

La comunicazione dei dati dei Clienti è strettamente necessaria ed indispensabile all'esecuzione del contratto e quindi alla fornitura del servizio stesso.

Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti anche elettronicamente da parte di BLS ad altri soggetti e società che forniscono servizi necessari allo svolgimento dell'attività di BLS, e pertanto a soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge e resi edotti dei vincoli imposti dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni:

- (i) tutte le società che utilizzino legittimamente il marchio BLS,

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
	Carta dei servizi	
	Data	22/01/2016
	Pag.	7di25

- (ii) società specializzate nel trattamento gestionale ed operativo del credito commerciale da erogare a Clienti, anche potenziali, di BLS, ovvero nell'espletamento delle procedure previste dal D. Lgs. 196/2003 in relazione all'esecuzione del contratto,
- (iii) gli operatori di telecomunicazioni dai quali BLS acquista all'ingrosso i servizi di comunicazione elettronica ai fini della rivendita degli stessi servizi al Cliente finale sulla base di accordi di reselling sottoscritto dagli operatori e BLS.

Per i servizi di comunicazione elettronica acquistati da altri operatori BLS nomina espressamente Responsabile del Trattamento in outsourcing i fornitori stessi dei servizi.

Il trattamento dei dati relativi al traffico telefonico e telematico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di BLS che si occupano della fatturazione o della gestione tecnica del traffico, di analisi per conto dei Clienti, dell'accertamento di frodi ed in generale della raccolta delle informazioni utili per la repressione dei reati o della commercializzazione dei servizi di telecomunicazione di BLS.

Per una maggiore descrizione dei trattamenti si rimanda all'informativa in ottemperanza all'art.13 del D. Lgs. 196/2003 pubblicata sul sito web www.bls.it al link <http://www.bls.it/azienda/condizioni-general-di-contratto.html>.

3. TUTELA DELLA CLIENTELA

3.1. I servizi

BLS ha conseguito regolare autorizzazione alla rivendita di servizi di comunicazione elettronica ai sensi dell'art. 25 del D. Lgs. 259/2003 (cosiddetti "Reseller Switchless") a partire dal 01 Giugno 2017.

I settori di attività di BLS coprono fonia, trasmissione dati/connettività, servizi di comunicazione unificata e virtualizzazione, servizi accessori, quali *hosting*, *housing*, caselle e-mail, caselle P.E.C., domini.

BLS fornisce oltre a servizi standard tramite contratti di adesione, servizi personalizzati in base alle esigenze specifiche del Cliente. Di conseguenza, la presente Carta dei Servizi riporta i principi generali che possono essere perfezionati dalla documentazione contrattuale applicata al singolo Cliente.

BLS fornisce al pubblico servizi di telefonia, con caratteristiche tecniche anche personalizzabili, e servizi xDSL, FTTx, WiFi.

BLS offre un servizio telefonico accessibile al pubblico (con assegnazione di numeri geografici su tutti i prefissi italiani), tramite tecnologia VoIP, cioè attraverso una connessione ad Internet di qualunque operatore. Tali offerte possono essere disattivate in qualsiasi momento. Il pagamento del canone, ove previsto, è

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
	Data	22/01/2016
Carta dei servizi	Pag.	8di25

anticipato.

Le comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi sono effettuate in ottemperanza alle linee guida fornite dall'Autorità di cui alla Delibera 417/01/CONS. I servizi sono resi nella massima trasparenza nei confronti dei Clienti, mediante l'adozione di contratti di fornitura e della presente Carta dei Servizi in cui vengono adeguatamente descritti:

- i servizi oggetto del “contratto di attivazione”;
- le condizioni tecniche, economiche, giuridiche ed i termini di disponibilità al pubblico dei servizi, che specificano:
 - il dettaglio dei prezzi, nonché le modalità secondo cui possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito ai prezzi applicabili ed ai costi di manutenzione “offerte sottoscrivibili”;
 - il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
 - la durata contrattuale, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
 - gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente;
 - una sintesi della procedura da seguire per i reclami;
 - una sintesi della procedura da seguire per la definizione delle controversie,
 - quando contrattualmente previsto in forma chiara ed esplicita, eventuali variazioni contrattuali e/o di erogazione dei servizi.

Nei contratti relativi alla fornitura dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa, in conformità a quanto previsto dalla Delibera 244/08/CSP, vengono inoltre adeguatamente fornite:

- indicazioni su dove reperire le informazioni riguardanti gli obiettivi e i risultati della qualità di servizio relativa agli indicatori di cui alla Delibera 131/06/CIR ed alla Delibera 244/08/CSP;
- una comunicazione relativa alle caratteristiche peculiari dell'offerta relativamente alla qualità del servizio di accesso;
- indicazioni circa la tecnologia utilizzata all'accesso e le caratteristiche minime che il sistema di accesso dell'utente deve possedere al fine dell'integrale e corretta esecuzione del contratto di accesso a Internet;
- indicazione della velocità di trasmissione dati e delle prestazioni minime garantite, ove previste.

Nei contratti relativi alla fornitura dei servizi telefonici, in conformità a quanto previsto dalla Delibera 254/04/CSP, vengono inoltre adeguatamente fornite:

- indicazioni su dove reperire le informazioni riguardanti gli obiettivi e i risultati della qualità di servizio relativa agli indicatori di cui alla Delibera 254/04/CSP;

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
	Data	22/01/2016
Carta dei servizi	Pag.	9di25

- una comunicazione relativa alle caratteristiche peculiari dell'offerta relativamente alla qualità del servizio telefonico;
- indicazioni circa la tecnologia utilizzata (VoIP) e le caratteristiche minime che il sistema di accesso dell'utente deve possedere al fine dell'integrale e corretta esecuzione del contratto.

BLS pubblica sul proprio sito web al link <http://www.bls.it/azienda/trasparenza-tariffaria.html> ("Trasparenza tariffaria") gli Allegati 1 previsti dalla Delibera 252/16/CONS in merito alle misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica, sia in essere che pregresse (a partire dal 01 Gennaio 2015).

3.2. Il contratto

Il contratto di fornitura del servizio è costituito dal contratto di attivazione dei servizi (modulo d'ordine), alle Condizioni Generali di Contratto, all'Offerta Commerciale, alla Carta dei Servizi e da ogni altro allegato che ne costituisce parte integrante e sostanziale.

Il contratto si intende concluso al momento dell'accettazione da parte di BLS del relativo ordine debitamente sottoscritto dal Cliente o, in ogni caso, al momento dell'attivazione del servizio da parte di BLS.

In particolari circostanze a fronte di specifiche richieste del Cliente il contratto potrà avere la forma di contratto quadro.

Il contratto quadro regolerà i successivi ordini effettuati dal Cliente.

3.3. Contratti a distanza e servizi gratuiti

BLS vende alla propria Clientela tramite il proprio personale dipendente ed agenzie commerciali regolarmente incaricate. Non sono previste sottoscrizione tramite il sito web www.bls.it. Nel caso BLS iniziasse la sottoscrizione di contratti a distanza, questa s'impegna a gestire questa tipologia di vendita nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 22 Maggio 1999, n. 185 ("Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza") e del D. Lgs. 6 Settembre 2005, n. 206 come modificato dal D. Lgs. n. 21/2014 ("Codice del Consumo").

In caso di attivazione di offerte gratuite, BLS si impegna ad indicare se tali offerte modificano le prestazioni del servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta del Cliente, lasciando a quest'ultimo la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta medesima.

BLS non attiverà offerte onerose, né convertirà offerte gratuite in offerte a fronte di corrispettivo, senza un preventivo ordine del Cliente.

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
	Data	22/01/2016
Carta dei servizi	Pag.	10di25

3.4. Servizi prepagati o a consumo

BLS non ha listino offerte con traffico sia telematico che telefonico prepagato e non eroga servizi in questa tipologia anche se richiesti.

3.5. Fatturazione e pagamento dei servizi

BLS emette le fatture con periodicità mensile ovvero bimestrale, prevedendo l'addebito anticipato dei canoni e l'addebito posticipato dei servizi a consumo (traffico), fatte salve eventuali pattuizioni con il Cliente in sede contrattuale.

In aggiunta a quanto previsto dalla Delibera 78/02/CONS, BLS indica nella documentazione di fatturazione:

- i servizi ed i periodi di fatturazione;
- le modalità di pagamento e di ricorso;
- qualsiasi altra informazione concernente il pagamento (quali pagamenti anticipati, rateale e disattivazioni);
- il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni;
- i casi di indennizzo a richiesta e di indennizzo automatico ed i relativi importi.

Ogni fattura relativi a servizi telefonici, dietro richiesta scritta del Cliente, è accompagnata, senza alcun aggravio di spese, dal dettaglio relativo al traffico (il traffico telefonico riportato è solo quello in uscita e con le ultime tre cifre del numero chiamato oscurate) oggetto di fatturazione ed inviata al Cliente con almeno quindici (15) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del relativo pagamento.

In caso di ritardato pagamento sono previste a contratto la possibilità di richiedere interessi di mora o penali e di sospendere il servizio, nel rispetto della normativa vigente (si veda il paragrafo successivo "*Sospensione del servizio*").

Il pagamento delle fatture può avvenire a mezzo addebito diretto SEPA (S.D.D.), bonifico bancario o comunque con le modalità esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al Cliente.

In caso di modifiche, che BLS si riserva di effettuare in qualsiasi momento, del listino prezzi, delle condizioni economiche dei servizi e delle Condizioni Generali di Contratto, BLS informa il Cliente con un preavviso di almeno trenta (30) giorni rispetto alla data di applicazione, fatta salva la possibilità di recesso senza l'applicazione di alcuna penale come previsto dal Decreto Legge del 31 Gennaio 2007, n. 7.

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
	Carta dei servizi	
	Data	22/01/2016
	Pag.	11di25

Tali eventuali modifiche si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo, numero di fax, e-mail/pec resi noti dal Cliente.

In caso di errati addebiti o errori di fatturazione, BLS si impegna a rimborsare i Clienti tramite compensazione sugli importi dovuti per i servizi sottoscritti entro sessanta (60) giorni. Eventuali contestazioni potranno essere inoltrate per iscritto al servizio di Customer Care ai punti indicati nella presente Carta dei Servizi.

3.6. Limitazioni di responsabilità

BLS non sarà responsabile per malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del servizio causati da forza maggiore, manomissioni o interventi sulle apparecchiature, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da BLS, da errata utilizzazione del servizio da parte del Cliente, malfunzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente, interruzione totale o parziale di servizi forniti da altro operatore di telecomunicazioni, se anch'essa dovuta a ragioni di forza maggiore o a fatti di terzi. BLS non sarà responsabile verso il Cliente, o verso soggetti connessi direttamente o indirettamente al Cliente stesso, o comunque verso terzi per danni, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del servizio.

BLS non sarà altresì responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del servizio derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica).

Il Cliente assume ogni responsabilità derivante dall'utilizzazione di apparecchiature terminali collegate agli apparati utente (CPE) di BLS prive di omologazione o autorizzazione stabilite dalla normativa applicabile, da manomissioni o interventi sulle modalità di effettuazione del servizio o sulle apparecchiature, effettuati dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati da BLS e circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il servizio; in quest'ultimo caso il Cliente terrà indenne BLS da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi.

3.7. Uso improprio del servizio da parte del Cliente

Il Cliente sarà responsabile di qualsiasi uso improprio dei servizi e, in tal caso, BLS potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge.

Il Cliente si impegna inoltre ad adottare ogni cautela affinché soggetti terzi non utilizzino il servizio al suddetto scopo e a non modificare le specifiche tecniche dei servizi forniti da BLS sia da contratto che a terzi.

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
	Data	22/01/2016
Carta dei servizi	Pag.	12di25

Il Cliente accetta di farsi carico degli oneri relativi al servizio anche in caso di uso improprio e non autorizzato del medesimo, fatta eccezione per i casi di frode in cui venga accertata dall'Autorità la mancanza di responsabilità civile del Cliente.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione del procedimento.

Il Cliente assume ogni responsabilità su contenuto e forme delle comunicazioni trasmesse e terrà indenne BLS da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere da terzi.

3.8. Sospensione del servizio

Ai sensi dell'articolo 5 (*"Provvedimenti in materia di sospensione del servizio"*) dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS e della lettera *e* (*Mancato pagamento delle fatture*), Parte A dell'Allegato n. 4 al D. Lgs. 1 Agosto 2003, n. 259 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche), nel caso di mancato pagamento di due fatture da parte del Cliente (salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti indicati nel presente paragrafo, e per quanto tecnicamente fattibile), BLS, previa comunicazione scritta inviata al Cliente, con un anticipo di sette (7) giorni lavorativi, mediante e-mail o lettera raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, potrà avvalersi della facoltà di sospendere il servizio interessato dal mancato pagamento.

BLS si avvarrà della facoltà di attuare strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio.

Prima della sospensione del servizio, BLS contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza in merito all'effettuazione del traffico anomalo. Ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente BLS avviserà successivamente il Cliente mediante messaggio telefonico. In ogni caso il servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà manifestato la propria disponibilità ad assumersi l'onere relativo al traffico svolto attraverso la sua linea ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste da BLS.

La sospensione del servizio in caso di traffico anomalo è una facoltà di BLS e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della società fornitrice del servizio.

Ai fini del presente paragrafo:

(a) non si intenderà come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte del Cliente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, per i quali sia pendente una procedura

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
	Data	22/01/2016
Carta dei servizi	Pag.	13di25

di reclamo ovvero un tentativo obbligatorio di conciliazione o di definizione della controversia innanzi all'Autorità (Co. Re. Com) o all'Autorità Giudiziaria;

(b) il ritardato o mancato pagamento non si intenderà come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi;

(c) si potrà considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici (15) giorni dopo la scadenza della fattura in questione e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione e/o consegna della fattura.

In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, nonché decorsi quindici (15) giorni dalla sospensione del Servizio, qualora il Cliente non abbia saldato il proprio debito, BLS potrà risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile.

BLS potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di operatori terzi.

BLS potrà, altresì, sospendere l'erogazione dei servizi, dandone comunicazione al Cliente, anche senza preavviso, qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo e/o un uso del servizio contrario a leggi, a regolamenti e/o alle disposizioni contrattuali.

3.9. Recesso

Per i servizi gratuiti è fatta salva la facoltà di BLS e del Cliente di recedere in qualsiasi momento senza versamento di alcun corrispettivo. Per i servizi a pagamento "standard", ossia fatta eccezione per specifici progetti/contratti negoziali, per servizi scontati a fronte di volumi e/o durata contrattuale, il Cliente può recedere anticipatamente dal contratto e/o da tutti i servizi in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 giorni, senza penali, versando a BLS i canoni relativi a periodi di fruizione del servizio già trascorsi e gli eventuali contributi di disattivazione previsti contrattualmente.

I Clienti hanno diritto di recedere dal contratto, senza penali, anche all'atto della notifica agli stessi di modifiche delle condizioni contrattuali. BLS si impegna ad informare i Clienti con adeguato preavviso, non inferiore a trenta (30) giorni, di tali eventuali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto senza penali qualora non accettino le nuove condizioni.

La comunicazione di recesso da parte del Cliente, così come previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, dovrà essere inviata a BLS mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo *B.L.S. Consulting S.r.l., Via Gramsci n. 25, 27100 Pavia*, oppure a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
	Data	22/01/2016
Carta dei servizi	Pag.	14di25

infocert@pec.bls.it.

3.10. Punti di contatto – Customer Care

BLS offre un servizio di assistenza (Customer Care) operativo tra le 08:30 e le 13:00 e tra le 14:30 e le 18:00 dei giorni feriali, escluse le festività nazionali e della città di Pavia. I punti di contatto sono:

- Numero verde: 800 193 818
- Numero telefonico: 0382/413817 (in caso di impossibilità di utilizzo del numero verde)
- Fax: 0382413820
- E-mail: assistenza_tlc@bls.it
- Indirizzo postale: B.L.S. Consulting S.r.l., Assistenza Clienti, Via Gramsci n.25 – 27100 Pavia (PV).
- Numero di reperibilità fuori dagli orari di ufficio e quindi dalle 13:00 alle 14:30 e dalle 18:00 alle 19:30.

Eventuali variazioni dei punti di contatto sono pubblicate sul sito www.bls.it e sulle prime fatture utili.

3.11. Pubblicazione sugli elenchi telefonici

BLS si impegna ad informare i Clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica, utilizzo e cancellazione dei dati personali in conformità a quanto stabilito dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell’Autorità e dai Provvedimenti del 15 Luglio 2004 e del 24 Febbraio 2011 del Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Tutte le informazioni utili a questo trattamento sono contenute nel modulo 00005, la cui compilazione è obbligatoria a fronte della sottoscrizione di servizi telefonici, nel qual caso il modulo costituisce parte integrante del contratto.

Operativamente le operazioni di pubblicazione vengono eseguite dall’operatore recipient della numerazione telefonica all’uopo nominato Responsabile di questo Trattamento in outsourcing.

3.12. Registro Pubblico delle Opposizioni

In conformità alle disposizioni del D.P.R. n. 178/2010, a partire dal 31 Gennaio 2011 gli Abbonati agli elenchi telefonici pubblici che non vogliono più ricevere chiamate dagli operatori di telemarketing per attività commerciali, promozionali o per il compimento di ricerche di mercato possono “opporsi” alle telefonate indesiderate iscrivendosi al Registro Pubblico delle Opposizioni.

Per maggiori informazioni è possibile chiamare il numero verde gratuito 800 265 265 o visitare il sito web

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
	Carta dei servizi	
	Data	22/01/2016
	Pag.	15di25

www.registrodelleopposizioni.it

3.13. Sbarramento selettivo di chiamate in uscita a tutela dell'utenza

3.13.1. Blocco permanente di chiamata

In adempimento a quanto previsto dalle Delibere 78/02/CONS, 418/07/CONS, 97/08/CONS, 348/08/CONS e 600/09/CONS adottate dall'Autorità, BLS prevede a tutela dei Clienti l'attivazione gratuita di un blocco standard permanente delle chiamate in uscita verso determinate numerazioni non geografiche a sovrapprezzo, quali a titolo esplicativo ma non esaustivo: 894 e 895 (con esclusione delle numerazioni composte da sei cifre), 899, 199, ecc.

BLS prevede inoltre su tutte le linee il servizio di disabilitazione permanente su direttrici internazionali previste nel paniere blacklist di BLS. La lista dei Paesi inseriti in blacklist potrà essere richiesta dal Cliente inviando una e-mail al seguente indirizzo e-mail assistenza_tlc@bls.it.

Su richiesta del Cliente, il servizio di blocco permanente di chiamata potrà, per una o più delle predette numerazioni, essere gratuitamente disattivato ovvero sostituito con un blocco a P.I.N., come previsto ai paragrafi che seguono.

3.13.2. Blocco selettivo di chiamata a P.I.N.

In qualsiasi momento il Cliente potrà richiedere lo sblocco delle numerazioni disabilite, sia relativamente a singole numerazioni che all'intero paniere di direttrici e l'inserimento di un codice personalizzato associato all'utenza telefonica (codice P.I.N.) facendo richiesta scritta a BLS a mezzo e-mail all'indirizzo assistenza@bls.it.

Il Cliente potrà inoltre richiedere, per le reti telefoniche pubbliche fisse, di bloccare, ovvero di sbloccare, gratuitamente, in modalità controllata dal Cliente, su base di abilitazione-disabilitazione fino a nuovo ordine da parte del Cliente medesimo, attraverso il codice PIN, le chiamate verso le numerazioni diverse da quelle gratuite, da quelle ad addebito ripartito, da quelle geografiche nazionali e da quelle per servizi di comunicazioni mobili e personali.

3.13.3. Sblocco selettivo

Il Cliente ha inoltre la facoltà di richiedere, al momento dell'attivazione del servizio o successivamente, lo sblocco selettivo di chiamata su tutte le numerazioni inserite nel blocco permanente di chiamata. Lo sblocco selettivo è gratuito e deve essere richiesto mediante il modulo XXXXX firmato dal Cliente.

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
	Data	22/01/2016
Carta dei servizi	Pag.	16di25

3.14. Segnalazioni e reclami

In conformità alla Delibera 179/03/CSP, BLS garantisce ai Clienti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni e/o reclami tramite telefono, raccomandata A/R, fax o e-mail/pec, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio o dei servizi forniti, inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi nonché degli indicatori di qualità in essa stabiliti.

I punti di contatto sono presenti sia in questo documento (vedasi paragrafo “*Punti di contatto – Customer Care*”) che nelle Condizioni Generali di Contratto che nelle fatture stesse.

La tracciabilità delle segnalazioni e dei reclami presentati dai Clienti è garantita da BLS mediante attribuzione di un codice identificativo che viene rilasciato al Cliente all’apertura della segnalazione e/o del reclamo insieme all’identificativo (nome o codice) dell’operatore incaricato a gestire la segnalazione e/o il reclamo.

L’esito di ciascun reclamo è sempre comunicato al Cliente entro e non oltre quarantacinque (45) giorni dal ricevimento del medesimo.

In caso di accoglimento, BLS si impegna a comunicare al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate e per l’eventuale ristoro dei pregiudizi arrecati.

In caso di rigetto, BLS informa il Cliente per iscritto, indicando gli accertamenti compiuti e motivando adeguatamente la motivazione per la quale il reclamo è stato rigettato o la segnalazione non presa in considerazione.

Qualora, all’esito di un reclamo, sia dovuto un rimborso a favore del Cliente, tale rimborso sarà liquidato da BLS mediante emissione di nota di credito e stornando il relativo ammontare dagli importi a debito indicati nella prima fattura utile. Su richiesta del Cliente, il rimborso potrà, anziché essere detratto dalla fattura come sopra indicato, essere liquidato mediante bonifico bancario sul conto corrente indicato dal Cliente riportando nella causale del bonifico la dicitura “Rimborso a seguito del reclamo n° *codice identificativo del reclamo* legato al servizio di *nome dell’offerta*”.

Come previsto dalla Delibera 182/02/CONS, il Cliente che non sia soddisfatto dell’esito del reclamo potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da BLS per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire il tentativo di conciliazione di cui al paragrafo “*Risoluzione delle controversie*” e per eventualmente applicare quanto previsto dall’art.5, allegato A alla Delibera 182/02/CONS in caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione.

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
	Data	22/01/2016
Carta dei servizi	Pag.	17di25

3.15. Iter procedurale per la gestione dei disservizi

- In caso di indisponibilità totale o parziale del servizio, il Cliente che ha sottoscritto il contratto contatta il servizio assistenza, che effettua una diagnosi di primo livello ed effettua una serie di test con la collaborazione del Cliente ed apre un ticket sul portale “ticketing” messo a disposizione nell’area riservata del sito www.bls.it. Diversamente può essere il Cliente stesso ad aprire il ticket sul portale ed attendere il ricontatto da parte del servizio di Assistenza per effettuare i controlli di primo livello.
- Se il problema rilevato è attribuibile alla rete privata del Cliente o alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede l'esecuzione di alcuni test per verificare il corretto funzionamento della linea dati e/o voce.
- Se a valle di tutti i controlli è rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del gestore di rete, l'operatore avvia le procedure previste dal protocollo guasti del gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal gestore di rete e lo staff tecnico di BLS resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.
- Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, BLS contatterà il Cliente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e quindi ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora il Cliente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso.
- Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, BLS respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento dello staff tecnico del gestore di rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto.

3.16. Risoluzione delle controversie

In conformità al Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti adottato dall’Autorità, di cui all’Allegato A della Delibera 173/07/CONS, le controversie tra BLS ed i Clienti di cui all’articolo 2 (*Ambito di applicazione*), comma 1, della citata Delibera, sono rimesse alla competenza dell’Autorità.

Il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
	Data	22/01/2016
Carta dei servizi	Pag.	18di25

conciliazione dinanzi al comitato regionale per le comunicazioni (Co. Re. Com) competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero dinanzi ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Il Cliente che intenda promuovere una procedura conciliativa potrà avvalersi dei formulari predisposti dall’Autorità e reperibili sul sito istituzionale www.agcom.it, al link <https://www.agcom.it/modulistica1>, Sezione “Per gli utenti”, Formulário UG.

Il Co. Re. Com è una autorità locale, la cui competenza è determinata dal luogo in cui è ubicata la postazione fissa ad uso del Cliente ovvero, negli altri casi, al domicilio indicato dal Cliente al momento della conclusione del Contratto o, in mancanza, alla sua residenza o sede legale.

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta (30) giorni decorrenti dalla data di presentazione dell’istanza. Decorso tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura conciliativa non si sia conclusa.

3.17. Indennizzi e penali

Fatta eccezione per i rimborsi automatici regolamentati dall’Autorità ed in conformità alla Delibera 73/11/CONS, BLS si impegna a corrispondere gli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione e di risoluzione di guasti o disservizi imputabili esclusivamente a BLS o danno o colpa grave di quest’ultima accertati dall’Autorità, fatto salvo che il Cliente abbia fatta richiesta scritta di indennizzo al servizio di assistenza.

La corresponsione dell’indennizzo esclude la possibilità per il Cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno indiretto subito.

Pertanto salvi i casi di dolo e colpa grave, la responsabilità per danni da inadempimento di BLS è quindi limitata ai soli danni diretti – escluso quindi il lucro cessante, come perdite di avviamento, di ricavi e/o profitto, di affari e/o opportunità commerciali, di quote di mercato, compressione dei margini, lesioni di immagine e reputazione commerciale, ecc.

BLS stabilisce pertanto all’interno della presente Carta dei Servizi i rimborsi e gli indennizzi previsti per i contratti di adesione “standard”, per i contratti negoziali verranno invece applicati appositi SLA e penali concordati con il Cliente, fatto salvo il caso in cui per il contratto negoziale siano assunti validi i contenuti della presente Carta dei Servizi in concordato con il Cliente.

Gli indennizzi e rimborsi qui stabiliti non si applicano e non sono cumulabili con altre forme di indennizzo pattuite con il Cliente.

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
	Carta dei servizi	
	Data	22/01/2016
	Pag.	19di25

L'indennizzo è calcolato su base giornaliera, ovvero in proporzione ai giorni di disservizio rispetto al canone mensile. A tal fine il mese è formato da 30 giorni. Gli indennizzi per il mancato rispetto dei termini previsti dagli indicatori di qualità (penali) sono calcolati invece su base annua ed il Cliente ne può richiedere il riconoscimento entro tre (3) mesi dalla fine dell'anno solare, fatta eccezione per l'indicatore "Tempo di attivazione".

Nel caso di superamento dell'indicatore "Tempo di attivazione", il Cliente può richiedere il pagamento della penale entro e non oltre sessanta (60) giorni dalla data di effettiva attivazione del servizio.

In prima ipotesi l'indennizzo verrà corrisposto sotto forma di nota di credito e stornato dai canoni successivi entro 60 giorni, fatta salva la richiesta del Cliente di essere liquido tramite bonifico bancario sul conto corrente indicato dal Cliente stesso.

Il cumulo degli indennizzi non può superare il 10% del valore annuale del servizio erogato.

Per i disservizi effettivamente riscontrati sulle connettività (accessi ad Internet) e addebitabili a BLS, rimossi oltre i tempi definiti dal relativo indicatore di qualità, il Cliente potrà richiedere il riconoscimento di un indennizzo così determinato: per ogni ora lavorativa di ritardo nel ripristino, l'indennizzo è pari al 10% del canone giornaliero del servizio di accesso.

In caso di errore od omissione nell'inserimento negli elenchi telefonici del nome o del numero di telefono, imputabile all'operato di BLS, al Cliente sarà riconosciuto, sempre previa richiesta, un indennizzo pari ad euro 50, i quali verranno compensati nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal Cliente.

4. INDICATORI DI QUALITÀ'

BLS si impegna a garantire sia i livelli di servizio generali, di seguito riportati, che i livelli di servizio specifici negoziati con i Clienti.

BLS a tal fine definisce i seguenti indicatori di qualità superati i quali il Cliente ha diritto a richiedere l'indennizzo.

Parametro di qualità	Tipologia di servizio	Tempo massimo previsto	Inizio processo	Ritardo	Indennizzo
Tempo di fornitura del servizio di accesso ad Internet a banda larga	Tutte le connettività offerte FTTx, xDSL,	90 giorni solari	A partire dalla data di sottoscrizione del contratto di servizio	1 giorno lavorativo	1/30 del canone mensile per ogni giorno di ritardo oltre il tempo



	Wireless (Hiperlan2)				massimo previsto
Tempo di fornitura della linea telefonica associato ad un numero nuovo su connettività esistente	VoIP	15 giorni solari	A partire dalla data di sottoscrizione del contratto di servizio	1 giorno lavorativo	1/30 del canone mensile per ogni giorno di ritardo oltre il tempo massimo previsto
Tempo di fornitura della linea telefonica associato ad un numero nuovo su nuovi servizi di connettività	VoIP	L'attivazione della linea telefonica e contestuale al servizio di connettività per cui si applicano i parametri stabiliti per il tempo di fornitura di accesso ad Internet a banda larga			
Tasso di malfunzionamento	FTTX, xDSL, Wireless	Ripristino entro 10 giorni solari	A partire dalla segnalazione del Cliente e attribuzione del codice univoco di ticket	Oltre 12 ore	Il 10% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo oltre il tempo massimo di ripristino previsto
Tasso di malfunzionamento della sola linea telefonica (indisponibilità o degrado a fronte di connettività ad Internet correttamente funzionante)	VoIP	Ripristino entro 2 giorni lavorativi	A partire dalla segnalazione del Cliente e attribuzione del codice univoco di ticket	Oltre 12 ore	Il 25% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo oltre il tempo massimo di ripristino previsto

Per i numeri telefonici oggetto di migrazione verso BLS per effetto di un processo di number portability non si possono dare garanzie sui tempi minimi di attivazione, essendo essi dipendenti dall'attività dell'operatore donating.

La normativa 35/10/CIR stabilisce come tempo minimo 9 giorni lavorativi.

Per i disservizi di connettività che degradano l'erogazione del servizio, senza che esso scenda al di sotto dei limiti minimi garantiti, ove eventualmente previsti, da contratto, BLS si impegna a ripristinare le normali condizioni di servizio al momento dell'attivazione, ma il Cliente non ha diritto ad alcun rimborso o indennizzo.

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
	Data	22/01/2016
Carta dei servizi	Pag.	21di25

In caso di interventi pianificati con il Cliente, con tempi concordati, non troveranno applicazione i termini di risoluzione dei guasti o disservizi di cui ai precedenti punti.

Dal calcolo dei tempi di riparazione sopra indicati, sono escluse le sospensioni dovute a: (i) cause di forza maggiore; (ii) provvedimenti di enti pubblici o privati; (iii) cause imputabili all'Utente e/o a eventuali operatori terzi – non incaricati da BLS della fornitura del servizio; (iv) manutenzioni ordinarie o straordinarie sull'infrastruttura comunicati con giusto preavviso al Cliente.

Si intendono per guasti quelli relativi alle segnalazioni telefoniche o via e-mail di disservizio effettivamente riscontrati ed imputabili a BLS e/o all'operatore terzo di cui la medesima BLS si avvale per la fornitura del servizio; Il tempo di ripristino è definito come il numero di ore intercorrenti tra l'orario di ricezione della segnalazione o reclamo da parte di BLS e l'orario di notifica della chiusura del disservizio, al netto delle sospensioni precedentemente illustrate ai punti da (i) a (iv).

4.1. Riparazione guasti ed interventi a “vuoto”

BLS si impegna a curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare mal funzionanti.

Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica.

La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o imputabili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo.

Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da BLS o da terzi incaricati da quest'ultima.

Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta (30) giorni per la loro eliminazione il Cliente potrà richiedere l'adempimento del servizio contrattualizzato nonché la risoluzione di diritto del contratto come previsto dall'art.1454 del Codice Civile.

Sono definiti interventi a vuoto quelli per i quali BLS e/o un suo fornitore incaricato si reca presso la sede impianto dove è attivo il contratto di servizio ed accerta che l'origine dell' indisponibilità o degrado del servizio è imputabile al Cliente, ad esempio per errate configurazioni al dispositivo utente di accesso (modem/router).

In questi casi è previsto l'addebito al Cliente, nella prima fattura utile, di quanto autorizzato dall'Autorità e sostenuto da BLS per l'intervento eseguito “a vuoto”.

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
	Data	22/01/2016
	Pag.	22di25
Carta dei servizi		

Di seguito vengono riportati tutti gli indicatori di qualità che vengono monitorati con l'obiettivo preposto per effetto delle Delibere 254/04/CSP e 131/06/CSP.

In conformità a quanto previsto all'art. 8 comma 6 e all'**Allegato 5** della Delibera 244/08/CSP e successive modifiche ed integrazioni in tema di "*Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa*", BLS pubblica sul proprio portale www.bls.it la tabella con il dettaglio delle prestazioni di qualità fissati per l'anno in corso e delle prestazioni fornite connesse ai servizi di telecomunicazioni erogati ed informa le Autorità competenti.

5. OBIETTIVI DI QUALITÀ' PER I SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni riportiamo gli obiettivi di qualità per la società BLS per l'anno 2017.

Indicatori	Misure	Obiettivi
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Attivazioni del servizio su linee telefoniche esistenti	
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	45 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	80 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	85%
	- Tempo medio di fornitura	25 giorni
	Attivazioni del servizio su nuove linee telefoniche, su linee telefoniche traslocate, su linee telefoniche trasformate da ISDN a RTG e su linee telefoniche provenienti da altro operatore	
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	60 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	85 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	88%
	- Tempo medio di fornitura	40 giorni
	Attivazione del servizio su infrastruttura di rete proprietaria di operatori terzi ad alta velocità (fibra ottica)	

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
	Data	22/01/2016
	Pag.	23di25
Carta dei servizi		

	<ul style="list-style-type: none"> - Percentile 95% del tempo di fornitura - Percentile 99% del tempo di fornitura - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente - Tempo medio di fornitura 	60 giorni 90 giorni 90% 30 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	30%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	<ul style="list-style-type: none"> - 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 medio di riparazione 	65 ore 145 ore 85% 30 ore
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	<ul style="list-style-type: none"> - Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" - Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi 	75 sec. 110 sec. 25%
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad Internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione	2%

6. OBIETTIVI DI QUALITÀ' PER I SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Delibera 254/04/CSP e successive modifiche ed integrazioni, riportiamo gli obiettivi di qualità della società BLS per l'anno 2017.

Indicatori	Misure di qualità	Obiettivi
------------	-------------------	-----------

 B.L.S. Consulting s.r.l.	Mod.	BLS001
	Carta dei servizi	
	Data	22/01/2016
	Pag.	24di25

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Accesso diretto: - Percentuale 95% del tempo di fornitura - Percentuale 99% del tempo di fornitura - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	60 gg 90 gg 20%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Accesso diretto: - Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso (RTG)	10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Accesso diretto: - Percentuale 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti - Percentuale 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore 72 ore
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e Il numero di fatture emesse nello stesso periodo	5%
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	1,5%
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	- Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" -Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti -Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è Inferiore a 20 secondi	20 sec 30 sec 10%

7. OBIETTIVI DI QUALITÀ' PER I SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO

La società BLS, pur non disponendo di un call center ma di un servizio di assistenza tecnica post vendita telefonica, riporta i propri obiettivi di qualità per l'anno 2017 come disposto dalla Delibera 79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni.

Indicatori	Misure	Obiettivi
------------	--------	-----------

**Carta dei servizi**

1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	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	28 secondi
2 - 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	30 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	50 %
3 - 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	85%