

Carta dei Servizi

La società Ampersand Srl adotta questa Carta dei Servizi in osservanza dell'art. 10, comma 5 D.P.R. 19 settembre 1997, n. 318, sulla base di quanto espressamente previsto dalla Direttiva del Presidente Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994, contenente i “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, dalla Delibera n 179/03/CSP, dalla Delibera n 131/06/CSP.

La presente Carta dei Servizi è vincolante per Ampersand srl nei confronti dei propri clienti e costituisce base di riferimento nei rapporti con gli stessi. La Carta dei Servizi va letta congiuntamente con le Condizioni di Abbonamento dei singoli Servizi ed è pubblicata sul sito istituzionale www.ampersand.it. La presente Carta dei Servizi verrà periodicamente aggiornata qualora la normativa in materia dovesse subire modifiche di carattere regolamentare, nonché nei casi di mutamenti nelle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

Parte prima - Principi

1.1 Uguaglianza e imparzialità.

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, evitando qualsiasi discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

La fornitura del servizio si ispira ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità in modo da garantire parità di trattamento a parità di condizioni e di servizio prestato.

1.2 Continuità.

Ampersand si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, fatto salvo eventi di forza maggiore. In caso di interruzione o di funzionamento irregolare si impegna ad adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

1.3 Partecipazione.

Per una corretta erogazione del servizio è garantita la partecipazione dei clienti sia singolarmente, sia attraverso associazioni, attivando una collaborazione volta a garantire una corretta fornitura dei servizi.

1.4 Cortesia e trasparenza.

Si garantisce un trattamento cortese e rispettoso dei clienti, che hanno a disposizione personale pronto ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti.

1.5 Efficienza ed efficacia.

L'attività è ispirata ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio di qualità.

1.6 Diritto di scelta.

Viene rispettato il diritto di scelta del cliente, consentendo di scegliere tra i vari servizi offerti, con l'impegno alla massima trasparenza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi.

1.7 Tutela dei dati personali.

Ampersand srl garantisce all'utente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce al cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento di Ampersand srl. A questo proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Parte Seconda - Standard di qualità dei servizi

Vengono indicati una serie di parametri di qualità che ci si impegna a raggiungere e a mantenere, suddivisi in standard generali e standard specifici, che si riferiscono rispettivamente al complesso delle prestazioni e a ciascuna delle singole prestazioni rese al cliente.

2.1 Standard generali.

Sono definiti come generali quegli standard che si riferiscono all'insieme dei servizi offerti da Ampersand. Per la verifica degli stessi, bisogna considerare le prestazioni offerte in un periodo di riferimento non superiore a sei mesi.

1. Tempi di attivazione: dove disponibile, il servizio sarà attivato nel 90% dei casi al massimo entro 10 giorni lavorativi successivi alla ricezione del contratto sottoscritto o alla manifestazione di adesione al servizio da parte del Cliente, salvo eventuali impedimenti tecnici che saranno comunque tempestivamente comunicati al Cliente;
2. Accuratezza della fatturazione: Ampersand ha come preciso obiettivo di attivare tutte le procedure ed i controlli necessari sul processo di fatturazione, al fine di ottenere una percentuale di reclami inferiore allo 0,5 %;
3. Continuità del servizio: il servizio è attivo, nel 95% dei casi, 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, eccezion fatta per i periodi di manutenzione e le interruzioni dovute a causa di forza maggiore;
4. Tempo di riparazione guasti: per i principali servizi standard, Ampersand prevede livelli di servizio che per la parte di propria competenza possono garantire un massimo di 4 ore lavorative per il 90% dei casi dalla segnalazione del disservizio ed un massimo di 72 ore lavorative per il 99% dei casi;
5. Tempo di risposta nei servizi con operatore: per il 90% delle chiamate al massimo entro 60 secondi in orario lavorativo.

2.2 Standard specifici.

Gli standard specifici si riferiscono alla singola prestazione resa al Cliente e sono

quindi direttamente verificabili.

1. Tempo massimo di risposta ai reclami di fatturazione: il Servizio Clienti di Ampersand sarà a disposizione dei Clienti per fornire ogni informazione ad essi utile. Ad ogni reclamo sarà data risposta entro 30 giorni dalla data di ricezione dello stesso;
2. Tempi di rimborso dei reclami di fatturazione: Lo scopo di Ampersand è quello di riuscire ad effettuare i rimborsi ai propri Clienti entro un termine massimo di 60 giorni dalla data di risoluzione del reclamo di fatturazione.

2.3 Fatturazione e modalità di pagamento.

Ai clienti di Ampersand Srl verrà inviata una fattura facilmente consultabile e pagabile mediante bonifico bancario, mediante bollettino bancario pagabile in qualsiasi banca, o mediante RID, o mediante carta di credito o contanti presso la nostra sede.

Parte terza - Tutela del cliente

3.1 Comunicazioni con il cliente.

Vengono comunicate ai clienti, con mezzi idonei e in modo chiaro, esaustivo e tempestivo, le informazioni relative:

- alle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi;
- alle modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi;
- al presente documento e alle sue eventuali modifiche;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;

3.2 Tutela della riservatezza.

Ampersand si impegna ad effettuare il trattamento dei dati e a garantire la riservatezza dei dati personali dei propri clienti ai sensi della vigente normativa in materia di privacy, di cui al decreto legislativo 196/2003 e sue successive modifiche.

3.3 Applicazione della Carta dei Servizi.

Gli standard riportati nella presente carta sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio, l'eventuale mancato rispetto degli standard o dei principi indicati può essere segnalato, mettendosi in contatto o rivolgendo un reclamo attraverso una delle seguenti modalità:

per telefono: 0187.520737;

per posta: Ampersand s.r.l., via Alberto Picco n.3, 19124 La Spezia;

per fax: 0187.563124;

per e-mail:ufficio@ampersand.it