Stadtwerke Brixen AG
Alfred Ammon Str. 24
39042 Brixen
Tel. +39 0472 823500
Fax +39 0472 823666

ASM Bressanone S.p.A.
Via Alfred Ammon 24
39042 Bressanone
Tel. +39 0472 823500
Fax +39 0472 823666

CARTA DEI SERVIZI

ASM Bressanone S.p.A. - Stadtwerke Brixen AG

Indice

1 PREMESSA 2
2 CHI SIAMO – COME CONTATTARCI 2
3 PRINCIPI FONDAMENTALI 2
4 SERVIZI 3
5 QUALITÀ DEL SERVIZIO 3
5.1 Parametri di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa (Del. 156/23/CONS) 4
5.2 Parametri di qualità dei servizi telefonici di contatto (Del. 79/09/CSP) 4
5.3 Parametri prestazionali (Del. 244/08/CSP, allegati 2-5) 4
6 FATTURAZIONE, MODALITÁ DI PAGAMENTO, RIMBORSI E RECESSO 5
7 SEGNALAZIONE GUASTI E RECLAMI 5
8 INFORMAZIONI AI CLIENTI 6
9 ASSISTENZA CLIENTI 6
10 CONCILIAZIONE 6
11 RECESSO 6
12 INDENNIZZI 7
13 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE 7
14 TUTELA SULLA PRIVACY 7
15 TUTELA DEI MINORI ONLINE (PARENTAL CONTROL) 7
16 PUBBLICAZIONE DELLA CARTA 7
Allegato “A” 8
Allegato “B” 10
CITYNET FIFTY 11
CITYNET HUNDRED 12
CITYNET FIFTY Business 13
CITYNET HUNDRED Business 14

Stadtwerke Brixen AG
Alfred Ammon Str. 24
39042 Brixen
Tel. +39 0472 823500
Fax +39 0472 823666

ASM Bressanone S.p.A.
Via Alfred Ammon 24
39042 Bressanone
Tel. +39 0472 823500
Fax +39 0472 823666

1 PREMESSA

La Carta dei Servizi di **Stadtwerke Brixen AG – ASM Bressanone SpA** ("**SWB-ASMB**"), di seguito "**Carta**", descrive i principi e i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazione offerti al pubblico (il "**servizio**"), fermo restando le specifiche disposizioni previste contrattualmente.

La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("Autorità") n. 179/03/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP e n. 79/09/CSP. Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi e ai criteri della presente Carta. Nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie/peculiari per ciascun servizio. La Carta dei Servizi è consultabile sul sito web www.asmb.it.

2 CHI SIAMO – COME CONTATTARCI

La SWB-ASMB, con sede legale, direzionale e amministrativa a Bressanone (BZ), è una *multiutility* locale con le attività principali di produzione e distribuzione di energia elettrica e termica (teleriscaldamento), nonché di captazione e distribuzione di acqua potabile e servizio rifiuti. Per maggiori informazioni vedi il sito www.asmb.it. Essa offre, fra l'altro, anche servizi di telecomunicazione a livello locale.
La SWB-ASMB ha ottenuto dalle Autorità competenti l'Autorizzazione Generale per la fornitura di servizi di comunicazioni pubbliche ed è autorizzata a:

• installare reti e fornire servizi di telecomunicazione aperti al pubblico;
• erogare servizi di comunicazione su frequenze pubbliche condivise R-LAN operanti nelle bande da 2,4 e 5 GHz ;
• offrire servizi di Internet Service Provider (ISP).

Contatti

Per richiedere ogni tipo di informazione, segnalare violazioni dei principi e degli standard della presente Carta, nonché, in generale, per i servizi di assistenza, il Cliente ha a disposizione tali recapiti per le possibilità di contatto:
ASM Bressanone S.p.A, Via Alfred Ammon 24, 39042 Bressanone (BZ): per invii di corrispondenza cartacea e servizi di sportello

***Help Desk / Customer Care*:**
• centralino: +39 (0472) 823500
• fax: +39 (0472) 823666
• PEC: asmb@pec.swb-asmb.it
• email: mail@asmb.it per esigenze amministrative e commerciali, noc@asmb.it per esigenze tecniche e supporto tecnico, darkfiber@asmb.it per richieste relative al servizio di affitto di fibre ottiche spente

Nota importante: tutti i servizi citati sono accessibili e/o presidiati nei seguenti orari:

Lu-Ven: ore 8:00 – 12:00
Lu-Gio: ore 14:30 – 16:30

3 PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi da parte di SWB-ASMB avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità di trattamento, in garanzia di un servizio continuativo, con partecipazione dei Clienti al perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia nella prestazione del servizio

Imparzialità

La fornitura del servizio da parte di SWB-ASMB avviene nel principio di obiettività, equità e imparzialità in modo da garantire parità di trattamento ai Clienti in parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, SWB-ASMB interpreta e applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore.

Continuità

SWB-ASMB si impegna a offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, salvo eventi di forza maggiore. Eventuali interruzioni o irregolarità di servizio per interventi di manutenzione saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. SWB-ASMB informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete o parziali del servizio.

Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio o il rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente sono adeguatamente considerati e riscontrati da SWB-ASMB.

Cortesia

SWB-ASMB si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti SWB-ASMB sono tenuti a fornire il proprio identificativo sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

Efficienza ed efficacia

SWB-ASMB persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza dei servizi prestati adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

Informativa, trasparenza e diritto di scelta

SWB-ASMB si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico-economiche e contrattuali dei vari servizi offerti. Onde agevolare il diritto di scelta del Cliente, rende accessibili il contratto per la fornitura del servizio e ogni eventuale atto collegato attraverso procedure semplici e chiare.

4 SERVIZI

SWB-ASMB offre i seguenti servizi (basati su tecnologia IP) nell'area allacciata alla rete di distribuzione del teleriscaldamento tramite fibra ottica:

• **DARK FIBER**: servizio che collega due o più sedi dello stesso cliente, nell'area sopra citata, tra di loro con circuiti in fibra ottica spenta attraverso la rete di SWB-ASMB (previa sufficiente disponibilità di fibre ottiche libere);
• **INTERNET**: accesso diretto a Internet - servizio che collega il cliente alla rete internet pubblica fornendo la connettività internet/interconnessione globale con Operatori terzi senza offerta di servizi aggiuntivi propri quali *email*, *webspace*, *hosting, vpn,* ecc..

Il punto di consegna del servizio presso il cliente è collocato nell'arco di un metro dalla borchia di terminazione della fibra ottica, normalmente situata nel vano caldaia. Il cliente è tenuto a predisporre, a suo carico, tutte le installazioni (elettriche e non), nonché lo spazio e l'energia elettrica necessaria per l'esercizio delle apparecchiature atte ad erogare il servizio. I relativi lavori dovranno essere eseguiti a regola d'arte e in conformità alla normativa vigente.
Il servizio viene erogato di regola nell'area servita dal servizio di teleriscaldamento della SWB-ASMB, così come delimitato dalle Autorità competenti ed erogato agli immobili allacciati alla relativa rete di distribuzione. Tuttavia, ove essi non si trovassero nell'area di copertura di tale servizio, è possibile – in base ad esito positivo seguito ad una verifica di fattibilità, nonché ad un progetto tecnico e preventivo economico condiviso – il collegamento al servizio oggetto della presente Carta.

5 QUALITÀ DEL SERVIZIO

SWB-ASMB considera la qualità del servizio uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, SWB-ASMB adotta per il servizio di accesso ad Internet degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, SWB-ASMB definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente.

Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti della clientela e dei risultati di verifiche periodiche. In ottemperanza alle prescrizioni dell'Autorità SWB-ASMB pubblica sul proprio sito www.asmb.it i relativi indicatori di qualità nonché relazioni semestrali e annuali in merito ai risultati effettivamente raggiunti per indicatore di qualità. Per la definizione di

ciascun indicatore si rimanda alle schede di dettaglio contenute nelle delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP e 156/23/CSP dell'Autorità nelle quali si precisa che sono esclusi i ritardi non dipendenti dalla volontà di SWB-ASMB ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza SWB-ASMB. Inoltre SWB-ASMB, nell'ambito delle attività di contatto a scopo di proposta contrattuale e di assistenza ai Clienti tramite *Call Center*, si conforma ai principi e alle prescrizioni della delibera n. 79/09/CSP dell'Autorità.

In riferimento al comma precedente SWB-ASMB si impegna a:

- attivare tutti i servizi offerti definendo con il Cliente tempi e modalità;
- mettere a disposizione un servizio telefonico per la segnalazione di guasti;
- fornire un servizio continuativo e intervenire tempestivamente per eliminare eventuali disservizi;
- rendere disponibile tutte le fatture, insieme alle informazioni necessarie, in formato elettronico o su richiesta anche cartaceo;
- comunicare tempestivamente attraverso i canali più opportuni ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche dell'offerta;
- fornire una risposta scritta a fronte dei reclami non risolti telefonicamente;
- mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione per la risoluzione dei reclami;
- fornire tutte le informazioni utili relative alle caratteristiche e prestazioni dei servizi;
- riconoscere, su richiesta, un indennizzo per disservizi e/o inadempimenti contrattuali direttamente imputabili a SWB-ASMB

5.1 Parametri di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa (Del. 156/23/CONS)

SWB-ASMB si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme (D.M. 6 aprile 1990, "Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni" All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado della rete, e successive modifiche) ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, comunicandoli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I valori monitorati sono dettagliatamente indicati nell'allegato "A" alla presente Carta e qui di seguito brevemente descritti:

•**Reclami sugli addebiti**: La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;
•**Accuratezza della fatturazione**: indica 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 rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;
•**Tempo di attivazione di servizio:** esprime il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.
•**Tasso di malfunzionamento:** indica il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo;
• **Tempi di riparazione dei malfunzionamenti**: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione;

5.2 Parametri di qualità dei servizi telefonici di contatto (Del. 79/09/CSP)

Nell'allegato "B" sono descritti in dettaglio i parametri definiti dall'Autorità e gli obiettivi di qualità dei servizi telefonici perseguiti da SWB-ASMB (vedi anche Del. 131/06/CSP, allegato 4).

5.3 Parametri prestazionali (Del. 244/08/CSP, allegati 2-5)

La delibera citata prevede la definizione e il monitoraggio dei seguenti parametri prestazionali:
1. velocità di trasmissione dei dati (banda minima/massima di uploading/downloading)
2. tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati (percentuale)
3. ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (ritardo massimo)
4. tasso di perdita dei pacchetti (percentuale

Continuità del servizio

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o relativi ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi. Per ulteriori dettagli v. allegato "A".

Tasso di efficacia della rete

SWB-ASMB persegue obiettivi specifici tramite la costante analisi dei flussi di collegamento. I valori misurati si riferiscono fino alle porte di transito e/o peering. Essi sono elencati negli allegati della Carta.

6 FATTURAZIONE, MODALITÁ DI PAGAMENTO, RIMBORSI E RECESSO

Per i servizi usufruiti il Cliente riceverà da SWB-ASMB fatturazioni commisurate alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.
In conformità all'articolo 7 della Delibera 179/03/CSP, al Cliente saranno rese disponibili tutte le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali. La fattura viene emessa almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento. La fatturazione è disponibile in formato elettronico o su richiesta anche in cartaceo.

Il Cliente dovrà corrispondere a SWB-ASMB il corrispettivo stabilito sulla base delle opzioni tariffarie prescelte ed accettate dal Cliente. Il pagamento delle fatture deve essere effettuato a mezzo addebito diretto SEPA. SWB-ASMB si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti.

Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di inadempimento o ritardato pagamento saranno addebitati al Cliente a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo, secondo quanto previsto dalle disposizioni in vigore.

Salvo i casi di rimborso automatico per errati addebiti ad una pluralità di utenti, eventuali reclami possono essere comunicati all'indirizzo indicato sulla fattura, a mezzo fax, in via telematica o anche telefonicamente, entro trenta (30) giorni dalla scadenza della fattura SWB-ASMB contestata. Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e sarà verificato entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso, comunicando al Cliente in modo adeguato l'esito della relativa istruttoria. Eventuali rimborsi saranno liquidati con conguaglio/accredito sulla prima fattura utile o direttamente al Cliente. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà chiedere in visione la documentazione relativa alle verifiche svolte da SWB-ASMB onde valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione prevista.

SWB-ASMB si riserva in ogni caso il diritto di modificare le specifiche tecniche nei servizi, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali di contratto, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità già descritte. Quando la modifica comporti un aumento del prezzo dei servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, essa avrà efficacia solo decorso il termine di trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. In tal caso, peraltro, il Cliente, entro tale termine di trenta (30) giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, ai sensi dell'art.4, primo comma della Delibera 418/06/CONS e successive modifiche, mediante comunicazione scritta a SWB-ASMB a mezzo lettera raccomandata A.R.. Diversamente, le variazioni si intendono accettate dal Cliente.

7 SEGNALAZIONE GUASTI E RECLAMI

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative/i a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono ad un operatore SWB-ASMB al numero 0472 823500, tramite fax al numero 0472 823666 oppure via email a mail@asmb.it. Il servizio Clienti riceve, conserva e riporta il tipo di segnalazione rivolta dal cliente anche nel caso in cui essa sia manifestata con semplice comunicazione telefonica. La struttura ha sempre in evidenza le richieste e i problemi segnalati dal Cliente.

In caso di indisponibilità del servizio, il cliente può contattare telefonicamente il servizio assistenza negli orari d'ufficio. La chiamata deve essere effettuata dalla sede di collegamento della linea per la quale si intende segnalare il disservizio. L'operatore che riceve la chiamata potrà così eseguire un'immediata diagnosi di primo livello relativa alla connessione, verificare le configurazioni ed effettuare una serie di test con la collaborazione del Cliente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di SWB-ASMB coinvolgendo i tecnici di rete (2nd-Level-Support).

Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del Cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, il cliente richiede all'amministratore della rete locale di collaborare per la risoluzione del malfunzionamento.

Una volta eseguiti tutti i controlli , se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura di rete di un operatore terzo, il cliente avvia immediatamente tutte le procedure previste ed è responsabile per la risoluzione del guasto stesso.

La riparazione del guasto deve essere gestita dall'operatore terzo. Dopo il ripristino deve essere data comunicazione di "chiusura guasto" allo staff tecnico di SWB-ASMB.
Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano un'elaborazione esauriente nei termini previsti, SWB-ASMB informerà entro 30 giorni il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

8 INFORMAZIONI AI CLIENTI

SWB-ASMB assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità. SWB-ASMB si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato. In caso di congestione di rete o di situazioni che generano un alto numero di chiamate, SWB-ASMB garantisce al cliente, per aumentare la performance di raggiungibilità, la possibilità di notificare le ragioni della chiamata tramite apposito servizio di contatto via web.

SWB-ASMB fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo le seguenti informazioni:

- caratteristiche tecniche, economiche e contrattuali del servizio;
- consegna al Cliente le "Condizioni Generali di Contratto" contenenti le procedure di erogazione del servizio, le penali per attivazione/guasti dei servizi, i termini di pagamento e penali, diritto di recesso, sospensione del servizio, modalità segnalazione guasti, indennizzi e procedure di rimborso;
- informa su modifiche delle condizioni tecnico/economiche di offerta dei servizi con trenta (30) giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione con facoltà per il cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accetti le nuove condizioni;
- informa sugli esiti delle verifiche degli standard di qualità del servizio;
- modalità di richiesta e/o di restituzione di eventuali depositi cauzionali.

9 ASSISTENZA CLIENTI

Il servizio potrà essere utilizzato dai Clienti per effettuare segnalazioni di guasti, richiedere informazioni, avanzare reclami e avviare pratiche di subentro e cessazione della fornitura. SWB-ASMB si impegna a prendere in carico la segnalazione pervenuta entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione dello stesso effettuandone notifica al cliente stesso.

Segnalazioni riguardanti contenziosi, recessi o volture contrattuali dovranno, tuttavia, essere sempre perfezionati/e a mezzo comunicazioni avente valore legale (raccomandata con avviso di ricevimento, fax, PEC). Nel caso in cui non si giunga ad soluzione soddisfacente tra SWB-ASMB ed il Cliente, è possibile promuovere un tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 182/02/CONS.

10 CONCILIAZIONE

SWB-ASMB si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti.

Per le controversie tra SWB-ASMB e il Cliente valgono i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella delibere 173/07/CONS, 203/18/CONS. In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità come individuate all'art. 2, comma 1, di tale delibera, il ricorso in sede giurisdizionale è inattuabile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio, munito di delega a svolgere la funzione conciliativa (in loco: www.comprovcomunicazioni-bz.org). Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

11 RECESSO

Per recedere dai Servizi il Cliente deve inviare una comunicazione con valore legale (raccomandata con avviso di ricevimento, fax, PEC) agli indirizzi esposti nell'ultima fattura o, comunque, pubblicati sul proprio sito web www.asmb.it.

12 INDENNIZZI

Per il mancato rispetto degli standard di qualità relativi alla tempistica di fornitura del servizio iniziale o di riparazione di malfunzionamenti, SWB-ASMB su richiesta del cliente prevede il riconoscimento di indennizzi proporzionali al pregiudizio arrecato come previsto dalla normativa vigente. SWB-ASMB non riconoscerà alcun indennizzo nei casi in cui la violazione degli standard di qualità sia imputabile al Cliente stesso, a operatori terzi oppure a cause di forza maggiore.

Per eventuali ritardi sui tempi di attivazione indicati nell'allegato "A" alla presente Carta, il Cliente può richiedere a SWB-ASMB un indennizzo omnicomprensivo pari a 5,00 EUR per ogni giorno lavorativo di ritardo, nel limite massimo del canone mensile dell'opzione tariffaria sottoscritta.

Per il mancato rispetto degli standard qualitativi nella fornitura del servizio, che attengano al ritardo nella fornitura di servizio iniziale e al tempo di riparazione dei malfunzionamenti, SWB-ASMB, a richiesta del cliente, riconosce un rimborso pari al 100% del canone giornaliero (canone mensile/giorni mese) commisurato ai tempi di disservizio.

SWB-ASMB detrae gli indennizzi dovuti dalla prima fattura utile, operando in compensazione, ovvero ove più opportuno o su esplicita richiesta del Cliente provvede, nei tempi tecnici necessari, ma comunque non oltre i trenta (30) giorni dalla definizione della procedura, alla liquidazione dell'indennizzo a mezzo bonifico bancario sul codice IBAN comunicato dal Cliente o desumibile dai dati anagrafici in possesso di SWB-ASMB.

13 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

SWB-ASMB rileva il grado di soddisfazione dei Clienti a fronte dei Servizi erogati e valuta eventuali variazioni in conformità alle aspettative dei Clienti sui servizi stessi, analizzando le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti e contenute nei reclami pervenuti.

14 TUTELA SULLA PRIVACY

SWB-ASMB garantisce la riservatezza e il trattamento dei dati personali di ciascun cliente ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR). Informativa e diritti dell'interessato sono disponibili sul sito www.asmb.it.

15 TUTELA DEI MINORI ONLINE (PARENTAL CONTROL)

Ai sensi della normativa vigente dell'Autorità AGCOM ("Adozione delle linee guida finalizzate all'attuazione dell'articolo 7-bis del decreto-legge 30 aprile 2020" - Delibera 9/23/CONS), alla clientela di tipo "private" è data la possibilità di usufruire di un servizio di filtraggio DNS per bloccare contenuti online non adatti ai minori - denominato "Parental Control". Il servizio è offerto gratuitamente, senza costi correlati all'attivazione, alla disattivazione e alla configurazione di questo.

16 PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web www.asmb.it ed è resa disponibile presso la sede indicata nei documenti di fatturazione. Per ogni tipo di informazione legata alla Carta si può anche consultare il Costumer Care.

Questo documento, insieme agli allegati, è soggetto a variazioni in relazione alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate, alle direttive o ai provvedimenti da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

Stadtwerke Brixen AG
Alfred Ammon Str. 24
39042 Brixen
Tel. +39 0472 823500
Fax +39 0472 823666

ASM Bressanone S.p.A.
Via Alfred Ammon 24
39042 Bressanone
Tel. +39 0472 823500
Fax +39 0472 823666

Allegato "A"
OBIETTIVI DI QUALITÁ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2025

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.156/23/CONS e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità che SWB-ASMB si é prefissata per l'anno 2025.

Indicatori	Misure	Obiettivi
1. Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	< 10 %
	Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	N/A
2. Accuratezza della fatturazione	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 rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	< 10%
3. Tempo di attivazione del servizio	**Rapporto a): ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo**	
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	N/A
	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	N/A
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	N/A
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	N/A
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	N/A
	Numero dei contratti completati	N/A
	Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	24 gg.
	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	29 gg.
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	40 gg.
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	90 %
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	90 %
	Numero dei contratti completati	75
4. Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	10 %
5. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	**Rapporto a): servizi forniti con proprie infrastrutture**	
	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	100 ore
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	168 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90 %

	Rapporto b): servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	
	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	N/A
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	N/A
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	N/A
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	N/A
6. Probabilità di fallimento della chiamata	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	N/A
7. Tempo di instaurazione della chiamata	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	N/A
	95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	N/A

Stadtwerke Brixen AG
Alfred Ammon Str. 24
39042 Brixen
Tel. +39 0472 823500
Fax +39 0472 823666

ASM Bressanone S.p.A.
Via Alfred Ammon 24
39042 Bressanone
Tel. +39 0472 823500
Fax +39 0472 823666

Allegato "B"
OBIETTIVI DI QUALITÁ DEI SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER) PER L'ANNO 2025
(ALLEGATO "B" ALLA DELIBERA 79/09/CSP)

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.79/09/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità che SWB-ASMB si é prefissata per l'anno 2025.

Indicatori	**Misure**	**Obiettivi**
1. tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un operatore allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata concretamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un operatore 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	IVR non in funzione
2. tempo di risposta dell'operatore 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 „operatore" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'operatore risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti da parte di un operatore	120 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta é inferiore a 20 secondi	30%
3. percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate in *Help Desk*	Percentuale	80%

Stadtwerke Brixen AG
Alfred Ammon Str. 24
39042 Brixen
Tel. +39 0472 823500
Fax +39 0472 823666

ASM Bressanone S.p.A.
Via Alfred Ammon 24
39042 Bressanone
Tel. +39 0472 823500
Fax +39 0472 823666

CITYNET FIFTY

In conformità a quanto previsto all'art.8, comma 6, e all'Allegato 6 della delibera AGCOM 244/08/CSP e successive deliberazioni in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa", la sottostante tabella riporta il dettaglio delle prestazioni di qualità per l'anno 2025.

Denominazione dell'offerta	
Banda nominale	DOWNLOAD: 50,0 Mbit/s – UPLOAD: 25,0 Mbit/s
Velocità minima di trasmissione (banda minima)	1,0 Mbit/s in DOWNLOAD - 1,0 Mbit/s in UPLOAD
Velocità massima di trasmissione (banda massima)	Banda nominale -10%
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (download/upload)	1%/1%
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (ritardo massimo)	50 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	0,5%
Indirizzi IP pubblici	SI
Indirizzi IP privati	NO
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	SI
Indirizzi IP assegnati staticamente	NO
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessuna
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Servizio multicast non previsto
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	SI, interfacciamento su singola porta Ethernet
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	NO
Disponibilità di meccanismi di QoS	NO
Antivirus, firewall	NO
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	NO
Assistenza tecnica	SI
Numeri e indirizzi di assistenza	***Help Desk / Customer Care*:** centralino: +39 (0472) 823500 email: noc@asmb.it, mail@asmb.it Lu-Ven: ore 8:00 – 12:00 Lu-Gio: ore 14:30 – 16:30 esclusi festivi infrasettimanali
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio:	Fibra ottica
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Standard Ethernet
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	SI
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	SI
Idoneità a ricevere servizi Video	SI
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Si veda il dettaglio sul sito www.asmb.it

Stadtwerke Brixen AG
Alfred Ammon Str. 24
39042 Brixen
Tel. +39 0472 823500
Fax +39 0472 823666

ASM Bressanone S.p.A.
Via Alfred Ammon 24
39042 Bressanone
Tel. +39 0472 823500
Fax +39 0472 823666

CITYNET HUNDRED

In conformità a quanto previsto all'art.8, comma 6, e all'Allegato 6 della delibera AGCOM 244/08/CSP e successive deliberazioni in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa", la sottostante tabella riporta il dettaglio delle prestazioni di qualità per l'anno 2025.

Denominazione dell'offerta	
Banda nominale	DOWNLOAD: 100,0 Mbit/s – UPLOAD: 50,0 Mbit/s
Velocità minima di trasmissione (banda minima)	1,0 Mbit/s in DOWNLOAD - 1,0 Mbit/s in UPLOAD
Velocità massima di trasmissione (banda massima)	Banda nominale -10%
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (download/upload)	1%/1%
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (ritardo massimo)	50 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	0,5%
Indirizzi IP pubblici	SI
Indirizzi IP privati	NO
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	SI
Indirizzi IP assegnati staticamente	NO
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessuna
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Servizio multicast non previsto
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	SI, interfacciamento su singola porta Ethernet
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	NO
Disponibilità di meccanismi di QoS	NO
Antivirus, firewall	NO
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	NO
Assistenza tecnica	SI
Numeri e indirizzi di assistenza	***Help Desk / Customer Care*:** centralino: +39 (0472) 823500 email: noc@asmb.it, mail@asmb.it Lu-Ven: ore 8:00 – 12:00 Lu-Gio: ore 14:30 – 16:30 esclusi festivi infrasettimanali
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio:	Fibra ottica
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Standard Ethernet
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	SI
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	SI
Idoneità a ricevere servizi Video	SI
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Si veda il dettaglio sul sito www.asmb.it

Stadtwerke Brixen AG
Alfred Ammon Str. 24
39042 Brixen
Tel. +39 0472 823500
Fax +39 0472 823666

ASM Bressanone S.p.A.
Via Alfred Ammon 24
39042 Bressanone
Tel. +39 0472 823500
Fax +39 0472 823666

CITYNET FIFTY Business

In conformità a quanto previsto all'art.8, comma 6, e all'Allegato 6 della delibera AGCOM 244/08/CSP e successive deliberazioni in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa", la sottostante tabella riporta il dettaglio delle prestazioni di qualità per l'anno 2025.

Denominazione dell'offerta	
Banda nominale	DOWNLOAD: 50,0 Mbit/s – UPLOAD: 50,0 Mbit/s
Velocità minima di trasmissione (banda minima)	5,0 Mbit/s in DOWNLOAD – 1,0 Mbit/s in UPLOAD
Velocità massima di trasmissione (banda massima)	Banda nominale -10%
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (download/upload)	1%/1%
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (ritardo massimo)	50 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	0,5%
Indirizzi IP pubblici	SI
Indirizzi IP privati	NO
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	NO
Indirizzi IP assegnati staticamente	SI
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessuna
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Servizio multicast non previsto
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	SI, interfacciamento su singola porta Ethernet
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	NO
Disponibilità di meccanismi di QoS	NO
Antivirus, firewall	NO
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	NO
Assistenza tecnica	SI
Numeri e indirizzi di assistenza	***Help Desk / Customer Care*:** centralino: +39 (0472) 823500 email: noc@asmb.it, mail@asmb.it Lu-Ven: ore 8:00 – 12:00 Lu-Gio: ore 14:30 – 16:30 esclusi festivi infrasettimanali
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio:	Fibra ottica
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Standard Ethernet
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	SI
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	SI
Idoneità a ricevere servizi Video	SI
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Si veda il dettaglio sul sito www.asmb.it

Stadtwerke Brixen AG
Alfred Ammon Str. 24
39042 Brixen
Tel. +39 0472 823500
Fax +39 0472 823666

ASM Bressanone S.p.A.
Via Alfred Ammon 24
39042 Bressanone
Tel. +39 0472 823500
Fax +39 0472 823666

CITYNET HUNDRED Business

In conformità a quanto previsto all'art.8, comma 6, e all'Allegato 6 della delibera AGCOM 244/08/CSP e successive deliberazioni in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa", la sottostante tabella riporta il dettaglio delle prestazioni di qualità per l'anno 2025.

Denominazione dell'offerta	
Banda nominale	DOWNLOAD: 100,0 Mbit/s – UPLOAD: 100,0 Mbit/s
Velocità minima di trasmissione (banda minima)	5,0 Mbit/s in DOWNLOAD – 1,0 Mbit/s in UPLOAD
Velocità massima di trasmissione (banda massima)	Banda nominale -10%
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (download/upload)	1%/1%
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (ritardo massimo)	50 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	0,5%
Indirizzi IP pubblici	SI
Indirizzi IP privati	NO
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	NO
Indirizzi IP assegnati staticamente	SI
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessuna
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Servizio multicast non previsto
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	SI, interfacciamento su singola porta Ethernet
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	NO
Disponibilità di meccanismi di QoS	NO
Antivirus, firewall	NO
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	NO
Assistenza tecnica	SI
Numeri e indirizzi di assistenza	***Help Desk / Customer Care*:** centralino: +39 (0472) 823500 email: noc@asmb.it, mail@asmb.it Lu-Ven: ore 8:00 – 12:00 Lu-Gio: ore 14:30 – 16:30 esclusi festivi infrasettimanali
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio:	Fibra ottica
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Standard Ethernet
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	SI
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	SI
Idoneità a ricevere servizi Video	SI
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Si veda il dettaglio sul sito www.asmb.it