

## 1. Introduzione

La Carta dei Servizi di ACN Italia Communications S.r.l. - redatta in conformità alle Delibere n. 179/03/CSP e n. 254/04/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") e al Decreto Presidenziale del 27 gennaio 1994 - ha lo scopo di illustrare ai clienti i servizi forniti da ACN nonché di informarli delle modalità di gestione del loro contratto con ACN. Mediante la Carta Servizi, ACN intende informare i propri utenti in merito a:

- le caratteristiche della Società ACN, l'indirizzo ed i numeri utili;
- i principi fondamentali che caratterizzano l'attività di ACN;
- le caratteristiche dei servizi offerti da ACN ai propri clienti, inclusi gli standard qualitativi garantiti;
- il codice di condotta di ACN.

## 2. La Società ACN, indirizzo e numeri utili

ACN Italia Communications S.r.l. ("ACN") ha sede legale in Foro Buonaparte 70, 20121 Milano.

ACN è parte del Gruppo ACN, che opera nelle regioni del Nord America, Australia ed Europa. ACN offre un'ampia gamma di servizi di comunicazione elettronica, con un focus particolare sull'utenza residenziale e le piccole e medie imprese.

La caratteristica peculiare del gruppo ACN consiste nell'uso del sistema della vendita diretta per la commercializzazione dei propri prodotti. Ciò avviene grazie al proprio network di incaricati alle vendite che utilizzano un metodo di vendita denominato "warm marketing" consistente nella commercializzazione dei servizi ACN alle persone di propria conoscenza. Il gruppo ACN è presente nel mercato Europeo con i propri servizi e la propria innovativa strategia di marketing dal 1998. Ulteriori informazioni su ACN sono reperibili nel sito Internet [www.acneuro.com](http://www.acneuro.com).

### L'Assistenza clienti di ACN: indirizzo e numeri utili

Qualora i clienti abbiano una richiesta od un reclamo inerente a qualunque aspetto dei servizi forniti, potranno contattare il servizio di Assistenza clienti di ACN telefonicamente, via fax o per posta rispettivamente ai seguenti recapiti:

- Telefono: 800 90 66 11 (lun-ven 8,30-19,00; tariffa gratuita)
- Fax: +39 02 3601 0914
- Indirizzo: PO Box 90364, 1006 BJ Amsterdam, Paesi Bassi

## 3. Principi fondamentali

Nello svolgimento della propria attività, ACN applica i seguenti principi: non discriminazione. ACN offre i propri servizi nel rispetto dei principi dell'uguaglianza e della non discriminazione, indipendentemente dal sesso, razza, età, lingua, religione o convinzioni politiche.

efficienza ed efficacia. ACN persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dei servizi, in modo che gli stessi soddisfino le esigenze dei clienti in modo efficace ed effettivo.

chiarezza e semplicità. L'attività di ACN, ivi compresi i termini contrattuali ed i rapporti con il cliente, è improntata ai principi della chiarezza e della semplicità, e le condizioni generali di contratto per la fornitura dei servizi sono eque e realistiche.

continuità. ACN si prefigge l'obiettivo di fornire i propri servizi con regolarità e continuità, senza interruzioni non necessarie. Nel caso di manutenzione ordinaria e straordinaria, ACN adotterà tutte le misure necessarie per limitare il disagio arrecato al cliente.

partecipazione. Il cliente ha diritto di richiedere informazioni in merito ai propri dati elaborati da parte di ACN (in conformità con l'articolo 7 del Decreto legislativo n. 196/2003), di presentare proposte, suggerimenti e reclami al fine di migliorare i servizi forniti.

cortesia ed assistenza. I nostri operatori ed il nostro staff sono sempre disponibili per cercare di soddisfare le richieste del cliente.

## 4. Descrizione del Servizio

### Pre-selezione

Il servizio di telefonia fissa di ACN è basato sul servizio di Carrier Pre-Selection ("CPS"), vale a dire selezione automatica dell'operatore.

Mediante il servizio di CPS determinate chiamate vengono instradate attraverso la rete di un operatore alternativo selezionato dal cliente. (La funzione di pre-selezione automatica dell'operatore aggiunge, per così dire, un prefisso ad ogni numero allo scopo di instradare la chiamata su una determinata rete). Consente quindi al cliente di scegliere l'operatore che realizza il collegamento telefonico. Il cliente può, di conseguenza, ricevere i servizi di un operatore alternativo di telecomunicazioni usando la linea esistente di Telecom Italia.

Componendo determinati prefissi l'impostazione CPS potrà essere esclusa (esclusione manuale). Ciò è altresì valido per i prefissi digitati da parte di *auto dialer*, apparecchi telefonici pre-programmati o modem di computer. ACN verificherà se la chiamata è stata originata da un cliente registrato (confrontando l'Identificatore della Linea di Chiamata ["CLI"] con i CLI registrati) e trasporterà la chiamata alla sua destinazione finale. Per ogni chiamata verrà prodotta una Posizione di Dettaglio di Chiamata (PDC), in

cui verrà indicata data, tempo, durata e destinazione della chiamata. Tali PDC sono poi utilizzati da ACN a fini della fatturazione dei servizi forniti ai clienti.

### Tempistiche per la connessione

L'Incaricato alle vendite di ACN verificherà che la persona che sottoscrive il Modulo di adesione al servizio telefonico di ACN sia l'intestatario della linea telefonica o, nel caso in cui si tratti di un cliente aziendale, una persona autorizzata ad agire per conto della società.

Se i dati sul Modulo di adesione sono corretti e completi, verrà inoltrato l'ordine di attivazione del servizio di CPS sulla linea del cliente. Normalmente Telecom Italia richiede un periodo massimo di 14 giorni per evadere una richiesta di CPS. Non appena il servizio CPS è attivato, ACN ne sarà informata per via elettronica. ACN invierà quindi al cliente una lettera di conferma.

### Clienti cui il servizio non può essere erogato

In determinate circostanze, ACN non può fornire il servizio di CPS. La fornitura del servizio di CPS è possibile unicamente per i clienti che hanno una linea telefonica di Telecom Italia. (E' possibile attivare il servizio di CPS anche se già si fruisce di un servizio CPS di un altro operatore, sempre che si riceva fattura da Telecom Italia per l'abbonamento telefonico) Se il cliente non è direttamente collegato alla rete Telecom Italia (ad es.: se usufruisce di servizi telefonici via cavo, o mediante accesso diretto [spesso di fibra ottica] da un operatore alternativo) non potrà usufruire del servizio di CPS. Il servizio di CPS non può essere attivato su linee mobili.

### Possibili ragioni della mancata fornitura del servizio di CPS

Telecom Italia rigetta le richieste di attivazione del servizio di CPS su determinate linee qualora:

- Il cliente abbia richiesto l'attivazione del servizio CPS con altro operatore più di recente;
- il numero di telefono non è valido: ossia, il numero non esiste, non è indicato correttamente o non è una risorsa numerica di Telecom Italia; Se il cliente ha una connessione analogica multipla o ISDN, i relativi numeri devono essere adeguatamente specificati nel Modulo di adesione, come "Linee analogiche", "ISDN principale" o "ISDN secondari";
- il nome o il codice fiscale non sono corretti: il codice fiscale deve necessariamente corrispondere al nome dell'intestatario della linea.

### Chiamate incluse nel servizio CPS

Non tutti i tipi di chiamate possono essere effettuati mediante il servizio di CPS. Alcune chiamate saranno sempre gestite da Telecom Italia, sebbene sulla linea del cliente sia stato attivato un servizio di CPS.

### Chiamate effettuabili mediante il servizio di CPS:

- chiamate locali;
- chiamate nazionali;
- traffico internet verso numeri locali e nazionali;
- chiamate verso rete mobile;
- chiamate internazionali;

### Chiamate non effettuabili con il servizio CPS, e che quindi continueranno ad essere effettuate con Telecom Italia:

- chiamate a numeri non geografici (es.: numeri per servizi di informazione 144x, 163x, 164x, 166x, 199x, 892x, 899x, numeri a tariffa ripartita 84x, numeri per chiamate in serie 0369x, 0769x, 0878x);
- traffico internet in modalità *dial-in* (numeri 70x);
- chiamate a numeri di emergenza.

### Costi

ACN utilizza le medesime definizioni di chiamate locali e nazionali adottate da Telecom Italia.

Quando si effettuano chiamate verso reti mobili, la tariffa verrà applicata sulla base dell'operatore di appartenenza del numero chiamato. Qualora il numero chiamato sia stato portato su altro operatore mobile, la rete originaria del numero chiamato determina la tariffa. Indicazioni dettagliate sui costi delle chiamate possono essere reperite nel Prospetto dei Prezzi e delle Tariffe e sul sito Internet [www.acneuro.com](http://www.acneuro.com) Tale Prospetto dei prezzi e delle tariffe è anche fornito dall'Incaricato di vendita ACN. Il cliente può inoltre richiedere informazioni dettagliate per esteso sui prezzi praticati.

### Servizi aggiuntivi

Alcuni servizi seguiranno a funzionare senza subire modifiche e ad essere forniti da Telecom Italia; altri cesseranno di essere attivi non appena il cliente è collegato alla rete ACN.

servizi rimanenti in funzione senza modifiche:

tutti i servizi inerenti chiamate entranti, quali segreteria telefonica, ricezione SMS o visualizzazione di numero chiamante non subiranno modifiche e saranno ancora forniti da Telecom Italia. Il servizio di richiamata su occupato, chiamata in attesa, servizi di conferenza telefonica (Three-Way calls), POS (apparecchi PIN), deviazione di chiamata non subiranno variazioni a seguito dell'attivazione del servizio CPS.

I servizi a tariffa scontata (es.: chiamate frequenti, amici e famiglia etc.) saranno ancora attivi qualora si usi il codice 1033 di Telecom Italia, che provvederà agli addebiti delle chiamate.

I seguenti servizi non saranno più disponibili qualora il cliente utilizzi il servizio CPS:

- il servizio di Blocco Selettivo di Chiamata non funzionerà per le chiamate gestite dalla rete ACN (es.: se il cliente utilizza il servizio di blocco delle chiamate internazionali fornito da Telecom Italia, tale blocco non sarà più operante quando le chiamate internazionali sono gestite da ACN)
- contatore di costo ad impulsi: avviso di addebito / contatore ad impulsi, un servizio mediante il quale l'operatore indica al cliente il costo delle chiamate. Questo servizio è usato dagli hotel per poter imputare i costi delle chiamate telefoniche ai propri clienti. Se ne avvalgono anche i telefoni pubblici. Il contatore di costo ad impulsi non è disponibile su linee collegate in modalità CPS.

Malfunzionamenti / interruzione del servizio

Nei seguenti casi il malfunzionamento deve essere ricondotto a problematiche tecniche relative alla rete di Telecom Italia e dovrà essere segnalato a tale operatore:

- il tono di chiamata non è disponibile;
- le chiamate in entrata non sono del tutto o parzialmente disponibili;
- le chiamate non effettuate con il servizio CPS non sono parzialmente o del tutto disponibili.

In altri casi, il malfunzionamento può essere dovuto alla rete utilizzata da ACN. Ciò può essere verificato anteposando il codice operatore di Telecom Italia ("1033") al numero che si vuole chiamare. L'utilizzo di tale codice operatore fa sì che la chiamata sia instradata sulla rete di Telecom Italia. Qualora con tale modalità la chiamata possa essere effettuata correttamente, il malfunzionamento deve essere ricondotto alla rete dell'operatore partner di ACN. In tal caso, ACN interverrà nel tentativo di riparare il guasto il prima possibile.

Verifica dell'installazione del servizio di CPS. È possibile verificare se l'attivazione del servizio CPS sia stata effettuata correttamente digitando il numero predisposto per tale verifica. Tale numero è 800 25 4232. Qualora il servizio di CPS sia correttamente attivato, il cliente sentirà un messaggio che lo informerà che si è collegati alla rete di MCI Italia o Albacom, gli operatori partner di ACN nella fornitura del Servizio.

Standard di qualità

ACN misura e si sforza costantemente di migliorare i livelli di qualità dei propri servizi. La qualità dei servizi di ACN viene misurata su base continuativa. ACN misura e pubblica i seguenti parametri:

- tasso di malfunzionamento;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- fatture contestate;
- accuratezza della fatturazione;
- tempo di fornitura della carrier-preselection;

5. Codice di condottaFatturazione e pagamento

Il cliente riceverà due fatture, una per il traffico gestito da ACN e una da Telecom Italia per l'abbonamento e per le chiamate che siano state effettuate attraverso la rete di tale operatore.

Di norma ACN emette fatture mensili. Le fatture saranno inviate in modalità dettagliata previa specifica richiesta del cliente. Qualora l'importo da pagare per i servizi di ACN sia, con riferimento ad uno specifico periodo mensile, inferiore ad un determinato ammontare, la relativa fattura non sarà emessa. Di conseguenza, il cliente non riceverà alcuna fattura e non sarà tenuto ad effettuare alcun pagamento per il mese interessato dal rinvio. Il traffico telefonico sarà addebitato sulla fattura successiva. ACN non rinverrà più di due fatture consecutive.

Le fatture emesse da ACN dovranno essere pagate secondo le modalità e nel rispetto dei termini indicati nelle fatture stesse, che comunque non sarà mai inferiore a quindici giorni dal ricevimento delle fatture stesse.

ACN prevede i seguenti metodi di pagamento:

- addebito diretto su conto corrente/ RID; ovvero
- pagamento con bollettino.

Se una fattura non è assolta entro i termini previsti, ACN invierà almeno una lettera di sollecito. In caso di mancato pagamento, ACN sospenderà la fornitura del servizio entro i termini comunicati al cliente.

Qualora una fattura rimanga inevasa anche dopo la sospensione del servizio, ACN invierà al cliente un'ultima lettera di richiesta del pagamento e terminerà l'erogazione del servizio entro i termini comunicati allo stesso cliente. Tale lettera di richiesta del pagamento comunicherà che, qualora lo stesso non sia ricevuto entro un termine prestabilito, ACN potrà avvalersi di un'agenzia di recupero crediti o procedere legalmente nei confronti del cliente senza ulteriori comunicazioni. In tali circostanze, ACN procede a rendere noto presso le agenzie preposte il recupero crediti in atto, con la conseguente registrazione del cliente per insolvenza.

In determinate circostanze, ACN può offrire al cliente la possibilità di assolvere ai pagamenti per mezzo di un piano rateale.

Reclami dei clientiPresentazione di un reclamo

Qualora voglia presentare un reclamo, il cliente dovrà contattare il servizio di Assistenza Clienti di ACN. I numeri e gli indirizzi utili a tale scopo sono indicati sopra. Il cliente che presenta un reclamo è tenuto a fornire le seguenti informazioni:

- descrizione delle ragioni del reclamo;
- il numero di conto cliente presso ACN; e
- i propri recapiti, incluso il numero di telefono, possibilmente l'indirizzo di posta elettronica, etc.

Contestazione delle fatture. Le contestazioni relative alle fatture (es.: quantità di utilizzo dei servizi etc.) devono essere presentate per iscritto entro 60 giorni dalla data della fattura. Qualora la fattura non sia contestata entro tale termine, la stessa si considererà accettata.

In caso di contestazione della fattura, il cliente dovrà pagare l'eventuale ammontare non contestato entro il termine stabilito, ma potrà trattenere il valore dell'importo contestato. I dati della contestazione dovranno essere notificati per iscritto ad ACN.

Gestione dei reclami. ACN si prefigge di trattare i reclami in un lasso di tempo compreso tra 20 e 30 giorni dalla comunicazione scritta del reclamo stesso, in dipendenza della sua complessità. Appena riceverà il reclamo scritto, ACN invierà una lettera che conferma la ricezione dello stesso. Qualora fosse necessario, ACN richiederà per tempo ulteriori informazioni.

ACN informerà il cliente per iscritto circa l'esito del reclamo. In particolare:

- se il reclamo è ritenuto giustificato, ACN indicherà come verranno gestite le irregolarità rilevate e la possibile erogazione di rimborsi;
- qualora il reclamo non sia ritenuto giustificato, ACN ne informerà il cliente per iscritto indicandone le ragioni.

Qualora il cliente non fosse soddisfatto della gestione del reclamo da parte di ACN, potrà presentare un'istanza per la risoluzione delle controversie avanti al Comitato Regionale per le Comunicazioni (CORECOM) competente per territorio, ai sensi delle delibere dell'AGCOM n. 182/02/CONS e 307/03/CONS. Qualora tale tentativo di conciliazione non abbia esito, il cliente potrà investire della controversia la stessa AGCOM o l'autorità giurisdizionale competente.

Recesso - Risoluzione

Recesso. I clienti residenziali, in quanto consumatori, possono recedere dal contratto ai sensi dell'art. 64 del decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 ("Codice del Consumo"), secondo le modalità indicate nell'art. 9 del Modulo di adesione al servizio telefonico. Il cliente residenziale ha il diritto di recedere dal contratto mediante comunicazione scritta entro un periodo di 10 giorni feriali, a partire dalla data di apposizione della firma sul Modulo di adesione, senza indicarne le ragioni. Al cliente residenziale non saranno addebitate spese di revoca o risoluzione, fermo restando l'obbligo dello stesso di provvedere al pagamento degli addebiti relativi all'utenza del servizio.

Risoluzione. I clienti potranno risolvere il contratto con le modalità di cui all'art. 7 del Modulo di adesione al servizio telefonico.

A tal fine, il cliente è tenuto a rivolgersi al servizio di Assistenza Clienti di ACN. ACN richiede una conferma scritta da parte del cliente relativamente alla richiesta di risoluzione dell'utenza al fine di prevenire qualsiasi possibile fraintendimento circa tale richiesta presentata dal cliente.

Se il cliente che procede a risolvere il proprio contratto con ACN usufruisce di un piano tariffario che prevede addebiti mensili, tali addebiti dovranno essere assolti fino al completamento della procedura di risoluzione. In caso di mancata notifica ad ACN di cessazione dell'utenza persiste l'obbligo di pagamento dei suddetti addebiti mensili, anche quando il cliente è collegato alla rete di un altro operatore.