



Carta dei Servizi **Airbeam**

Art. 1: Premessa

La Carta dei Servizi Airbeam risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti fra Airbeam, operatore di Telecomunicazioni che eroga servizi al Pubblico, e i propri clienti.

La Carta dei servizi Airbeam recepisce la Delibera della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n°179/03/CSP quale documento di approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione (ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249).

La Carta dei servizi Airbeam è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da Airbeam nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che Airbeam assume nei loro confronti.

La Carta dei servizi Airbeam è pubblicata sul sito istituzionale <http://www.airbeam.it> e resa disponibile a tutti i Clienti che ne facciano richiesta. Il Customer Service Airbeam è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 al numero verde 800 688 876, via fax allo 035 0661281 e via eMail all'indirizzo info@airbeam.it per fornire ogni informazione al riguardo.

La Carta dei servizi Airbeam è richiamata nelle condizioni generali di contratto.

Art. 2: La società

Airbeam S.r.l. costituita nel 2010 con sede in via Chiodi 11, 24060 Predore (BG) è un operatore di telecomunicazione che si propone di fornire servizi di comunicazione sempre più evoluti ed interessanti per il mercato nazionale ponendosi all'avanguardia con le tecnologie utilizzate, siano esse su fibra, rame o ponti radio.

Art. 3: I servizi

Airbeam rivolge i propri servizi a privati, aziende ed enti pubblici proponendo una vasta gamma di servizi che vanno dalla connettività Internet ad alta velocità a servizi a valore aggiunto come Hot Spot Pubblici, Servizi Datacenter, Soluzioni per Provider, Ponti radio etc.

Art. 4: La Carta dei Servizi Airbeam

La Carta dei servizi Airbeam si articola in tre parti:

- La Parte Prima illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;
- La Parte Seconda descrive i parametri di qualità dei servizi offerti;
- La Parte Terza indica gli strumenti a disposizione dei Clienti per l'esercizio dei propri diritti.

Parte Prima: I Principi Fondamentali

I servizi erogati da Airbeam sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni Internet a Banda Larga (wired o wireless) e servizi a valore aggiunto (Hosting and Housing, Colocations, VoiP, Domini, PEC, Mailbox, VoIP) nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance.

Uguaglianza ed Imparzialità

Airbeam fornisce ai propri Clienti accessi ad Internet a Banda Larga e servizi a valore aggiunto (Hosting and Housing, Colocations, VoiP, Domini, PEC, Mailbox, VoIP) ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Airbeam garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni dei servizi erogati, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Airbeam nella sua attività si uniforma a criteri di obiettività, giustizia, neutralità e imparzialità ed in tal senso vanno interpretate le condizioni generali di contratto e le clausole specifiche per i singoli servizi sottoscritti dal Cliente.

Continuità

Airbeam si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti. A tal fine Airbeam utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire a propri Clienti la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di Airbeam. In caso di disservizio, Airbeam si impegna ad adottare con la massima tempestività tutte le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti minimizzando la durata delle interruzioni o delle irregolarità.

Partecipazione

Ciascun cliente, può inviare materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio o del rapporto con il Cliente stesso.

Airbeam si impegna ad analizzare con attenzione ogni informazione fornita dal Cliente, al fine di migliorare i rapporti reciproci. Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio.

Cortesìa, Correttezza e Trasparenza

Airbeam si ispira alla correttezza ed alla trasparenza nel rapporto con i propri Clienti per garantire la massima disponibilità di informazioni sui servizi erogati in una atmosfera di cortesia e cordialità. Airbeam rispetta il diritto di scelta dei propri Clienti svolgendo con loro una attività di consulenza che consenta loro di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti. In tal senso Airbeam si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi. Per garantire inoltre la massima trasparenza il sito istituzionale <http://www.Airbeam.it> è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

Efficienza, Efficacia, Flessibilità

Airbeam persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che l'efficienza ed l'efficacia rappresentano un valore cruciale per la scelta di Airbeam da parte dei propri Clienti.

Airbeam è fortemente impegnata a stimolare la diffusione di architetture ICT basate sulla rete IP e su sistemi aperti. Attraverso una ingente attività di Ricerca e Sviluppo e di Scouting Tecnologico Airbeam garantisce ai propri Clienti un rapido accesso all'innovazione e una adozione flessibile e granulare di nuove tecnologie.

Tutele

Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale

Airbeam contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti Airbeam devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

Libertà fondamentali e protezione della vita privata

Airbeam contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

Tutela dei minori

Airbeam pone grande impegno nella tutela dei minori e nel rispetto della loro sensibilità. In particolare Airbeam è attenta alla diffusione in Internet di contenuti potenzialmente offensivi, come di comunicazioni e informazioni che possano aggirare i minori sfruttando la loro ingenuità.

Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale

Airbeam si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

Parte Seconda: I Servizi offerti

Qualità dei servizi

Airbeam eroga i propri servizi su rete NTRnet, TIER2 con in essere molteplici accordi strategici con i principali ISP internazionali che dispongono di una rete IP ad alta capacità con copertura Globale. La rete ha inoltre afferenze ai principali internet exchange italiani come MiX, vs-ix e minap

Airbeam offre servizi di comunicazione IP e soluzioni Internet a larga banda a 360 gradi con offerte a in varie modalità (ADSL, HDSL, SHDSL, Wi-Fi, fibra) e servizi strutturati per Internet Service Provider.

Accessibilità ai servizi

Il Cliente interagisce con Airbeam per richiedere i seguenti servizi:

- nuove forniture di servizi;
- nuovi contratti;
- variazioni di forniture su contratti esistenti;
- disdette;
- informazioni e reclami;
- pagamenti fatture;
- addebiti per servizi richiesti;
- reclami e rimborsi.

Le modalità per inoltrare le richieste sono:

- sportello telefonico;
- comunicazioni via fax ad appositi numeri dedicati;
- corrispondenza postale;
- posta elettronica.

I recapiti aggiornati son reperibili nel sito istituzionale www.airbeam.it

La soddisfazione del Cliente

Airbeam è sempre attenta alle esigenze della propria Clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione.

Per questo motivo Airbeam analizza:

- le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti
- i contenuti dei reclami pervenuti
- le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse

In riferimento ai risultati emersi Airbeam si impegna a:

- verificare regolarmente la qualità dei servizi erogati
- migliorare la qualità dei processi che regolano la fornitura dei servizi.
- ottimizzare i tempi di attivazione dei servizi

Airbeam pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi al Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da Airbeam al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi di performance aziendali. Qualora si verifici un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Airbeam si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

Premesso che Airbeam mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, Airbeam si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla individuazione e risoluzione del problema.

Fatturazione e pagamenti

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente. Il Cliente può rivolgersi all'assistenza commerciale per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

Recesso e richiesta di cessazione del servizio Airbeam garantisce al Cliente il diritto di recedere dal contratto secondo le modalità esplicitate all'interno delle Condizioni generali di fornitura sottoscritte dal Cliente.

Parte Terza: Tutela del Cliente

Airbeam 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 ed utenti. Tale impegno si riflette nella realizzazione di procedure di conciliazione specifiche che coinvolgano gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

Gestione Reclami

I Clienti Airbeam potranno presentare segnalazioni di reclamo per insoddisfazione sui servizi offerti e per l'inadempienza alle disposizioni della Carta dei servizi all'assistenza Airbeam. Tali reclami potranno essere inoltrati via eMail, telefono, fax o posta tradizionale in base alle preferenze del Cliente stesso ed alle modalità previste dal contatto.

Airbeam si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo effettuando la relativa notifica al Cliente. Airbeam si impegna a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Airbeam informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e

comunicherà i tempi stimati per la risposta. Nel caso in cui Airbeam non arrivi ad una soluzione positiva per il Cliente, è possibile arrivare ad una soluzione delle controversie promuovendo un tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 182/02/CONS.

Sicurezza

Airbeam si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare Airbeam garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spamming. La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei Data Center Airbeam avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, tutti realizzati con tecnologie all'avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata.

La gestione della sicurezza internet avviene grazie alle competenze del Security Operation Center che garantisce standard elevati di affidabilità, mediante:

- o la formazione degli specialisti che lavorano presso Airbeam
- o utilizzo di tecnologie leader nel mercato
- o costante aggiornamento e scouting tecnologico
- o rapida introduzione alle innovazioni

Privacy

Airbeam gestisce le infrastrutture di rete, i sistemi informativi ed i sistemi di sicurezza secondo quanto stabilito dal Decreto Legislativo n°196/2003 e dal relativo Disciplinare Tecnico per quanto riguarda gli aspetti procedurali, tecnologici ed operativi. Per tale ragione Airbeam è in grado di rilasciare al Cliente un attestato di conformità alle specifiche del Decreto Legislativo n°196/2003 e del relativo Disciplinare Tecnico per tutti i servizi Airbeam afferenti a tale legislazione.

Airbeam si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003.

Le finalità del trattamento dei dati da parte di Airbeam riguardano: l'integrale esecuzione del contratto; elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato; inviare e divulgare materiale pubblicitario e informativo; compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti e/o servizi; effettuare comunicazioni commerciali interattive; finalità connesse agli obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo; finalità di tutela e controllo dei crediti.

I dati vengono trattati da Airbeam per: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione, distruzione dei relativi dati, con o senza l'ausilio di mezzi elettronici e automatizzati, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento dei dati stessi. La natura del conferimento dei dati ad Airbeam è volontaria.

I soggetti e le categorie ai quali i dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei medesimi sono: Società controllate e collegate della scrivente Società, nonché terzi per lo svolgimento di attività economiche ed istituzionali, organismi di coordinamento, supervisione e gestione delle reti Internet, nazionali ed esteri.

Il Titolare del trattamento dei dati è: Sig. MORINA LIVIO.

Il Responsabile del trattamento dei dati è: Sig. MORINA LIVIO.

Nei confronti del Titolare dei dati è possibile per il Cliente esercitare i diritti di cui al D.lgs. 196/2003, e segnatamente quelli di cui all'art. 7.

Provvisoria

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