CARTA DEI SERVIZI

NHM SRL

Indice

PREMESSA 3
I PRINCIPI ED I VALORI 4
Informazione 4
Eguaglianza e imparzialità 4
Efficienza ed efficacia 4
Continuità 4
Diritto di informazione e di scelta 4
Partecipazione 5
Riservatezza 5
INFORMAZIONI AI CLIENTI 6
Proposta di contratto 6
Modifiche delle Condizioni tecniche ed economiche 6
Recesso 6
Fatturazione 7
Pagamento del Servizio 7
Traffico anomalo 7
Blocco selettivo di chiamata 7
Soddisfazione del cliente 8
Reclami 8
STANDARD DEL SERVIZIO OFFERTO 9
TUTELA 10
Uso indebito del collegamento 10
Procedura di Conciliazione 10
Tutela giurisdizionale 10
Indennizzi 10
Inserimento in DBU 11
Trattamento dei Dati Personali 11
PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA 12
NOTE FINALI 12

Premessa

La Carta dei Servizi è il documento che espone i diritti dei nostri Clienti ed i principi che ispirano la fornitura dei servizi di NHM, in conformità alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alla Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, e, per quanto applicabile ai servizi offerti, della L. 31 luglio 1997, n. 249 e alla Delibera n. 254/04/CSP del 17 dicembre 2004, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e 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, alla Delibera n. 131/06/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ed alla Delibera n. 244/08/CSP del 12 novembre 2008 (testo coordinato con le modifiche approvate con le delibere n. 410/10/CONS e n. 151/12/CONS), recante ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa ad integrazione della Delibera n.131/06/CSP.

In coerenza con le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), la Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Abbonamento, alle quali si fa specifico rinvio per ogni ulteriore informazione e approfondimento di natura contrattuale.

I principi ed i valori

Informazione

NHM garantisce ai propri Clienti, oltre ai prodotti e servizi offerti, un contenuto informativo chiaro, completo e immediato, ispirandosi al principio di uguaglianza di trattamento dei clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche tra gli utenti medesimi.

Eguaglianza e imparzialità

NHM garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato 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, si impegna a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza, di uso dei servizi di telecomunicazione ai disabili e agli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

NHM, al fine di realizzare la parità di accesso e di eguaglianza d'uso dei servizi offerti, prevede particolari condizioni di favore nei confronti di categorie di Clienti sfavorite, così come definite dalla normativa in materia.

Efficienza ed efficacia

NHM ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche e tecniche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.

Continuità

L'erogazione dei servizi da parte di NHM è continua, regolare per 24h al giorno tutti i giorni dell'anno e senza interruzioni, salvi i casi di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio dovuti ad interventi di manutenzione o riparazione per i quali NHM si impegna, quando tecnicamente possibile, ad informare i Clienti anticipatamente dell'inizio e della fine dei disservizi e ad arrecare il minor disagio possibile.

In caso sia necessario un intervento presso la sede dell'abbonato, NHM si impegna a concordare la data e l'orario e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Nei casi di interruzione odi irregolare funzionamento dei servizi, NHM adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

Diritto di informazione e di scelta

NHM, in osservanza della legislazione vigente, rispetta il diritto del Cliente di scegliere tra diversi soggetti fornitori del servizio, assicurando il diritto di recedere dal contratto in ogni momento, attraverso il semplice invio di una lettera raccomandata A.R. alla sede di NHM o di un'e-mail di posta elettronica certificata, senza corrispondere alcuna penale, salvo gli importi giustificati dalle Condizioni Generali di Contratto.

Garantisce inoltre ai Clienti piena accessibilità alle informazioni relative alle proprie offerte, alle condizioni economiche e tecniche dei servizi, alle modalità di recesso ed alle variazioni contrattuali, utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile. NHM si impegna ad inviare i documenti di fatturazione almeno 15 giorni prima della data di scadenza dei relativi pagamenti.

Partecipazione

NHM, al fine di migliorare la qualità dei propri servizi, si impegna ad informare i propri Clienti circa gli strumenti di controllo e di verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti. NHM acquisisce periodicamente le valutazioni fornite da parte dei Clienti in merito alla qualità dei servizi forniti e si impegna a tenerne conto per migliorare la realizzazione del servizio.

Riservatezza

NHM s'impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la riservatezza e la tutela dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di NHM, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196.

Informazioni ai Clienti

NHM assicura la piena informazione ai Clienti circa le modalità economiche, giuridiche e tecniche dei servizi offerti:

NHM si impegna a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del Servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale e condizioni per rinnovo e recesso;
- fornire informazioni relative alle norme, alle specifiche tecniche e alle prestazioni del servizio offerto all'utente finale;
- fornire ai clienti consumatori servizi di controllo parentale ovvero di filtro dei contenuti inappropriati per i minori in conformità alle Linee Guida di cui alla Delibera AGCOM 9/23/CONS.

Proposta di contratto

L'adesione al servizio è predisposta tramite la sottoscrizione di un Contratto che si uniforma ai principi ed ai criteri della Carta dei Servizi e alle Condizioni Generali di Contratto. Essi contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio.

Il Contratto tra cliente ed NHM è definito avviene mediante la sottoscrizione della proposta di abbonamento, delle Condizioni Generali di Contratto ed eventuali allegati.

Modifiche delle Condizioni tecniche ed economiche

NHM si impegna a comunicare al Cliente in forma scritta e/o mediante idonea campagna informativa, ogni modifica relativa al Contratto con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni dalla data di efficacia delle modifiche stesse. Il Cliente che non intende accettare le modifiche proposte da NHM deve comunicare per iscritto la propria volontà di recedere, entro e non oltre la già menzionata data, senza corrispondere alcuna penale. È comunque tenuto al pagamento degli eventuali importi maturati per la fruizione del Servizio fino alla data di efficacia del recesso. Il mancato esercizio del diritto di recesso nei termini sopra previsti costituisce accettazione delle modifiche adottate da NHM.

Qualora le modifiche invece comportino un miglioramento oggettivo delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, al Cliente saranno applicate automaticamente le migliori condizioni possibili.

Recesso

Il recesso deve essere comunicato da una delle Parti mediante raccomandata a/r o posta certificata, con un preavviso di almeno 90(novanta) giorni dalla scadenza. Il Cliente potrà reperire i recapiti per il recesso secondo le modalità riportate al successivo art. 33.La cessazione della fornitura o del rapporto prevede la restituzione delle apparecchiature a noleggio e/o in

comodato d'uso gratuito nelle loro normali condizioni di utilizzo; in caso di mancata restituzione, manomissione e/o danneggiamento degli apparati, al Cliente sarà addebitata una penale pari al valore delle apparecchiature in suo possesso così come specificato nelle "Condizioni Generali di Contratto".

Fatturazione

Le fatture relative al traffico telefonico e per i servizi a canone del mese sono rese disponibili entro il 10° (decimo) giorno lavorativo di ogni mese. Da tale data le fatture potranno essere scaricate in copia conforme e registrate ai fini contabili. La fattura è disponibile almeno 15 giorni prima della scadenza del pagamento. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di NHM di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio nel rispetto delle modalità della normativa vigente, l'utente sarà tenuto a corrispondere a NHM l'indennità di mora, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto.

Pagamento del Servizio

Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero importo entro la data di scadenza riportata in fattura e potrà essere effettuato:

- a mezzo RID;
- a mezzo bonifico bancario;
- a mezzo conto corrente postale.

NHM si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti.

Traffico anomalo

NHM, laddove ravvisi i presupposti di esistenza di traffico anomalo secondo la propria procedura interna (in base alla valutazione del consumo e della tipologia del soggetto chiamante), si riserva la facoltà di inviare una Fattura anticipata e/o di sospendere, precauzionalmente, l'accesso alle numerazioni/direttrici interessate dal traffico anomalo nei limiti di fattibilità tecnica ed informando, ove possibile, il Cliente. Tutti i servizi interessati dalla sospensione vengono ripristinati nella sua interezza non appena il Cliente avrà pagato il traffico telefonico sviluppato su detti servizi ed avrà prestato le eventuali ulteriori garanzie richieste, previa comunicazione al Cliente medesimo.

Blocco selettivo di chiamata

NHM secondo quanto previsto dalla delibera 600/09/CONS attua il blocco automatico delle chiamate verso le numerazioni a sovrapprezzo ed internazionali e offre gratuitamente ai Clienti, a richiesta, l'opzione di rimozione del blocco selettivo di chiamata nel rispetto delle vigenti disposizioni regolamentari.

Soddisfazione del cliente

NHM è sempre attenta alle esigenze dei propri clienti, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione; NHM 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 e di risoluzione guasti.

Reclami

Gli utenti hanno diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami o segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabilite.

Recapiti del servizio clienti:

- telefono 800.035.404 (lun - ven 8:00-20:00 e sab 9:00 – 18:00)
- fax 081.18396299
- email servizioclienti@youcall.it – assistenza@youcall.it
- posta ordinaria Via Raffaello 88, 81031, Aversa (CE)

L'esito del reclamo, sia in caso di accoglimento che di rigetto, è comunicato al Cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

Standard del servizio offerto

NHM indica una serie di parametri ed indicatori di qualità che s'impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. NHM garantisce annualmente il perseguimento di determinati obiettivi sulla base di standard generali e specifici.

Gli Standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto.

Standard Generali

- Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale
- Tasso di malfunzionamento per linea di accesso
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti
- Tempo di risposta del servizio tramite operatore (numero 800.035.404)
- Fatture contestate
- Accuratezza della fatturazione
- Velocità minima di trasmissione dati
- Tasso di insuccesso nella trasmissione dati
- Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione
- Tasso di perdita dei pacchetti

Standard Specifici

- Tempo di attivazione dei servizi NHM
- Tempo massimo di riparazione dei malfunzionamenti
- Tempo massimo di risposta ai reclami di fatturazione
- Tempo di rimborso sui reclami di fatturazione
- Tempo massimo di risposta ai reclami del Cliente

Tutela

Uso indebito del collegamento

In caso di frode denunciata che abbia come oggetto l'uso indebito da parte di terzi soggetti del collegamento di rete effettuato al di fuori dei locali nei quali è posto il terminale del Cliente, i pagamenti relativi all'asserito traffico fraudolento oggetto di denuncia rimangono sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo o sino alla definizione della procedura di conciliazione. L'accertata insussistenza di manomissione del collegamento di rete comporterà l'addebito dei pagamenti precedentemente sospesi.

Procedura di Conciliazione

Il Cliente che, in relazione al rapporto contrattuale, lamenta la violazione di un proprio diritto o interesse e che intende agire in via giudiziaria, deve preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione secondo quanto previsto dalle vigenti norme emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni.

Tutela giurisdizionale

I Clienti che lamentino la violazione di un diritto o interesse protetto dal contratto o ogni altro accordo di diritto privato prima di ricorrere alla soluzione giurisdizionale della controversia dovranno seguire le procedure di soluzione non giurisdizionali stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo i termini e le modalità previste dalla delibera 182/02/CONS, come modificata dalla Delibera 173/07/ CONS.

In particolare, per le controversie individuate con provvedimenti dall'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da concludersi entro 30 giorni dalla proposizione dell'istanza all'Autorità ai sensi dell'articolo 1 comma 11 della legge 249/97. A tal fine i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla definizione del procedimento di conciliazione.

Indennizzi

Qualora NHM non rispetti i termini previsti per l'attivazione del Servizio, la riparazione di un guasto o l'effettuazione di un trasloco, il Cliente ha diritto ad un indennizzo nei termini della delibera 73/11/CONS.

Tale indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da NHM, considerando come NHM anche i suoi subfornitori/subappaltatori e se comunque non è possibile rispettare i termini concordati o la data di appuntamento già indicata per cause non imputabili a NHM.

Inserimento in DBU

NHM si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali con i limiti e nelle modalità indicate nelle apposite modulistiche contrattuali.

Trattamento dei Dati Personali

I dati personali forniti dal Cliente a NHM sono tutelati dal' GDPR (Regolamento Europeo sulla Privacy, 679/2016) in materia di protezione dei dati personali. Detto Regolamento, direttamente applicabile in Italia prevede un'informativa dettagliata rinvenibile in calce alla copia della proposta sottoscritta dal cliente o rinvenibile sul sito web di NHM srl come specificato nella stessa. Il Cliente esprime favorevolmente il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali ai fini dell'esecuzione del presente contratto anche in relazione alle attività di terzi indispensabili all'espletamento ed all'accertamento delle obbligazioni. Il titolare del trattamento dei dati, ai sensi del GDPR (Regolamento Europeo sulla Privacy, 679/2016) è NHM srl; Il conferimento di tutti i dati inerenti il contratto è strettamente collegato all'esecuzione del rapporto per cui l'eventuale mancato consenso porterà all'impossibilità di esecuzione del rapporto contrattuale.

Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Cliente può decidere se, e con quali dati, essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, ed autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale, di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta. In assenza di un'espressa volontà nessun Cliente sarà inserito negli elenchi pubblici cartacei o elettronici. Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base, ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi o modificare il consenso all'utilizzo degli stessi.

Pubblicazione e validità della carta

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web e presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard di qualità riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

I punti di contatto per le comunicazioni dei Clienti sono:

- Servizio Clienti: numero gratuito **800.035.404** – servizioclienti@youcall.it
- raccomandata A.R.: NHM SRL, via Raffaello 88 – 81031 Aversa (CE)
- PEC: info@pec.nhm.it
- email: info@nhm.it

Note finali

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in conformità alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249" n. 254/04/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e 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" n. 131/06/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" n. 244/08/CSP "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP".