

La Carta dei Servizi di OKcom

La Carta dei Servizi di OKcom S.p.A. definisce gli impegni della Società nei confronti degli utilizzatori ed i diritti dei Clienti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti ed è indirizzata a tutta la Clientela della società.

Attraverso tale documento OKcom s'impegna ad operare per ottenere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità nel rispetto delle aspettative e delle esigenze della Clientela ed a semplificare e potenziare e rendere più trasparente il proprio rapporto con il Cliente.

La Carta fornisce al Cliente tutte le informazioni necessarie ed utili per inoltrare ad OKcom segnalazioni, suggerimenti, richieste di chiarimento e reclami.

Inoltre la Carta definisce gli standard del servizio quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, che sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.

La Carta è presente anche all'interno del sito Internet www.okcom.it ed è menzionata sui moduli contrattuali presentati al Cliente

Il Servizio Clienti OKcom, accessibile al numero verde **800.13.26.13** è a completa disposizione della Clientela per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi, per la richiesta del servizio telefonico, nonché per altre informazioni di natura commerciale o sui prodotti ed i servizi di OKcom.

La Carta dei Servizi nasce in attuazione dell'art. 10 Dpr 19 Settembre 1997 n. 318 nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, relativa ai Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, ed aggiornata secondo la Delibera n° 179/03/CSP del 24 Luglio 2003 (direttiva generale), e della Delibera 254/04/CSP del 10 Novembre 2004 (direttiva specifica), nonché dalla Delibera 131/06/CSP in materia di qualità dei servizi Internet in postazione fissa, loro modifiche ed aggiornamenti.

Il profilo dell'Azienda

OKcom è l'operatore di telefonia fissa internet e Wi-Fi, operante nel Lazio e nel Piemonte che si propone come unico referente verso il cliente in materia di Telecomunicazioni.

La sua natura di operatore regionale si traduce in investimenti di rete, tecnologia e capacità di servizi mirati al territorio, presenza capillare e legami stretti con il tessuto socio-economico.

Lo scopo di OKcom è quello di offrire soluzioni globali e personalizzate che possano tradursi in un vantaggio competitivo per il cliente.

I servizi di telefonia ed internet sono specificamente pensati per le singole esigenze del cliente, soluzioni flessibili ed intelligenti caratterizzate da semplicità e chiarezza, risparmio ed elevati standard qualitativi.

Le attività di OKcom coprono tutto il settore delle Telecomunicazioni: dalla gestione della telefonia fino alle reti private virtuali, alla connettività a larga banda, ai servizi hosting ed housing garantiti da ambienti climatizzati ed attrezzati con i migliori apparati di sicurezza, alla gestione delle soluzioni web più avanzate per siti dinamici, commercio elettronico e realizzazione di soluzioni back office.

La professionalità di ciascuna risorsa umana di OKcom assiste il cliente per qualunque necessità sia commerciale che tecnica, dalla prima fase di individuazione della soluzione più idonea alle proprie esigenze, all'assistenza tecnica post-vendita di tutti i servizi erogati.

Per ricevere maggiori informazioni su OKcom è a disposizione della Clientela il sito web www.okcom.it, è inoltre possibile scrivere a OKcom via e-mail all'indirizzo e-mail okcom@okcom.it.

I principi fondamentali

Al fine di fornire alla nostra Clientela un servizio di qualità, le attività di OKcom si fondano sui principi di:

Uguaglianza

OKcom fornisce il servizio di telecomunicazioni rispettando il principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti evitando qualsiasi discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. OKcom, previa approvazione dell'Autorità garante per le comunicazioni, potrà offrire i propri servizi a condizioni particolari a determinate categorie di Clienti, qualora si tratti di servizi di interesse sociale. L'attività di OKcom si ispira a criteri di imparzialità, giustizia ed obiettività ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela.

Trasparenza

OKcom si impegna a promuovere il rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali attraverso una costante azione di semplificazione che renda quelle stesse regole contrattuali facilmente conoscibili e comprensibili da tutta la Clientela. Ciascun utente può esercitare, dietro espressa richiesta scritta da inviare via fax o tramite raccomandata, il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di OKcom.

Continuità

OKcom si impegna, nel mutuo rispetto delle regole, ad erogare ai Clienti servizi regolari, continui e senza interruzioni. L'interruzione del servizio potrà essere imputabile solo a:

- Guasti nella propria rete o in quella di operatori interconnessi;
- Cause di forza maggiore.
- Manutenzioni per garantire il corretto funzionamento ed il mantenimento dell'erogazione;

Eventuali interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, saranno comunicati agli utenti con 15 giorni di anticipo e con mezzi adeguati (fax, avviso in fattura, telefonata da call center) con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione ed il numero verde **800.13.26.13**.

Partecipazione

OKcom riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazioni fornito in modo corretto, per questo motivo favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo e la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti. OKcom agevola inoltre l'attività propositiva delle associazioni a difesa dei disabili e degli anziani che potranno rivolgere le loro proposte alla casella e-mail okcom@okcom.it.

Efficienza ed efficacia.

OKcom fornisce il servizio in modo efficiente e farà il necessario per mantenerne e migliorarne costantemente l'efficienza e l'efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche ed organizzative più idonee. A tale scopo, OKcom favorisce il rapporto tra consumatore, sia esso singolo o associato, ed azienda, e si dichiara disponibile a valutare qualsiasi suggerimento, documento od osservazione, teso al miglioramento del servizio stesso. A tal fine è disponibile la casella e-mail servizio.clienti@okcom.it, oppure è possibile inviare fax (06/66.65.3400) o lettere (intestate a "OKcom S.p.A. - Servizio Clienti – via Vittorio Rossi 21-25 – 00133- Roma). OKcom si impegna a rispondere puntualmente entro 30 giorni solari anche in caso di impossibilità di esaudire positivamente alla richiesta.

Cortesia e disponibilità

OKcom impronta i propri rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia e agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti OKcom, durante le comunicazioni telefoniche con i Clienti, sono tenuti ad indicare il proprio nome. Il personale OKcom è a disposizione per soddisfare le esigenze della Clientela mettendo la massima attenzione all'ascolto e alla realizzazione, ove possibile, delle richieste.

Impegni di OKcom verso il Cliente

La soddisfazione della propria Clientela è il principio cardine che ispira tutta l'attività di OKcom che a tal fine **si impegna a:**

- Redarre moduli contrattuali chiari, esaustivi e trasparenti
- Attivare i servizi entro il tempo concordato.
- Fornire un servizio telefonico di call center con chiamata gratuita (**800.13.26.13**) attivo tutti i giorni lavorativi (dal lunedì al sabato compreso) dalle 09.00 alle 13 e dalle 14.30 alle 18.30.
- Fornire un servizio di assistenza tecnica (199.306.470) per configurazioni che richiedano l'intervento professionale di tecnici e sistemisti (es. configurazione browser di posta elettronica).
- Inviare fatture di facile lettura che contengano tutte le informazioni necessarie compreso il dettaglio delle chiamate.
- Dare comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche di offerta, mediante lettera raccomandata, messaggi in fattura ed idonee campagne informative.

A fronte di questi nostri impegni OKcom garantisce:

Contratto in forma scritta

OKcom fornisce per iscritto le informazioni relative alle normative aziendali, attraverso le **“Condizioni Generali di contratto”** di fornitura del servizio (disponibile anche sul sito internet www.okcom.it), in cui sono presentati, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali, le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c. nonché il periodo di preavviso.

Attivazione del servizio

L'attivazione del servizio di telefonia è sempre successiva al recepimento da parte di OKcom del contratto sia in caso di sottoscrizione presso i locali commerciali che nel caso di sottoscrizione tramite la disciplina dei contratti a distanza (nel rispetto delle disposizioni del decreto legislativo 22 maggio 1999, n. 185 e seguenti) e, previa approvazione della direzione amministrativa di OKcom S.p.A. avverrà nei seguenti modi:

- **Servizio di telefonia in Carrier Selection (CS)**, in un tempo massimo di 2 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto, nell'80% dei casi che non prevedano operazioni presso la sede della Clientela, il Cliente potrà accedere al servizio di telefonia digitando il codice di carrier **10042** prima del prefisso del chiamato. In caso di ritardo non giustificato verrà riconosciuto al Cliente, un rimborso pari ad un'ora di conversazione locale gratuita che verrà accreditata al primo conto telefonico OKcom utile.
- **Servizio di telefonia in Carrier Pre Selection (CPS)**, avverrà nel 70% dei casi in un tempo massimo di 10 giorni lavorativi dalla firma della richiesta scritta del cliente (tramite raccomandata A.R. o direttamente firmando l'apposita clausola contrattuale al momento della stipula). Nelle more dell'attivazione del servizio di CPS, il Cliente avrà la possibilità di telefonare con OKcom in modalità CS. In caso di ritardo non giustificato verrà riconosciuto al Cliente, un rimborso pari ad un'ora di conversazione locale gratuita che verrà accreditata al primo conto telefonico OKcom utile. L'attivazione del servizio di CPS è gratuita. È prevista una penale di 10,00 + IVA (€ dieci/00 +IVA) a carico del cliente solamente in caso di rescissione unilaterale del servizio entro 12 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto.
- **Servizi di accesso ad Internet (ADSL/Bitstream/HDSL)** L'attivazione del servizio avverrà entro i tempi contrattualmente stabiliti, tipicamente entro massimo 40 giorni per i servizi asimmetrici ed entro massimo 60 per quelli simmetrici. La velocità di connessione nominale, relativa alla denominazione dell'offerta commerciale, non è indicativa della velocità reale o media, ma solo di quella massima raggiungibile. Tale velocità è dipendente dalla struttura dell'impianto di zona, della saturazione della rete, della qualità del doppino su cui è attivato il servizio, discrepanze tra la commercializzazione dei

servizi da parte dell'operatore proprietario della rete e servizi realmente fruibili, reale copertura della zona ai servizi (soprattutto per i servizi 7 mega e 20 mega). In alcuni casi quindi, onde rendere realmente un servizio efficiente, potrebbe essere necessario effettuare un downgrade delle linee con velocità nominali inferiori.(da 7mega a 4mega ad esempio). In questi casi, il contratto in essere e l'offerta commerciale restano comunque valide in quanto il valore espresso nelle offerte è puramente commerciale e sempre salvo possibilità di attivazione dello stesso. OKcom, ove non possa attivare la velocità richiesta, attiverà comunque il servizio con la massima velocità consentita dalla rete d'accesso mantenendo le stesse condizioni economiche ove possibile.

- **Servizi WI-Fi** Nelle zone coperte dal segnale WI-Fi di OKcom, sarà possibile attivare il servizio a banda larga in modalità Wireles tramite l'installazioni di apparati riceventi (antenne) forniti da OKcom in comodato, conto vendita o in omaggio (se in promozione). Ove il cliente installi da solo l'apparato, non è previsto un costo di installazione ma solo la spedizione dell'apparato. La preattivazione in centrale del collegamento, sarà seguita dall'installazione dell'apparato e dall'attivazione finale del servizio. L'attivazione avverrà al massimo entro 15 giorni dalla stipula del contratto nei casi di analisi positiva circa la raggiungibilità del segnale dalla sede del cliente.

Interventi tecnici a domicilio

In caso di necessità di operazioni tecniche presso la sede del Cliente il tempo massimo sarà di 15 giorni dall'accordo circa la data e l'orario dell'intervento che verrà effettuato da un tecnico incaricato munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Assistenza tecnica telefonica

In caso di richieste di configurazione di apparati di accesso, software o account di posta elettronica e per qualunque richiesta di assistenza tecnica, sia software che hardware, è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore dalle ore 09.00 alle 13,00 e dalle 14.30 alle 18.30, il numero unico nazionale 199.306.470.

Servizi aggiuntivi

Le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive saranno attuabili previa comunicazione in forma scritta attraverso il fax (al numero 06/66.65.3400) o tramite raccomandata AR. inviata ad "OKcom S.p.A. – Via Vittorio Rossi 21-25 – 00133- Roma". OKcom s'impegna ad attivare/escludere il servizio entro 30 giorni solari dalla data di spedizione della richiesta.

Blocco selettivo di chiamata

OKcom mette a disposizione della propria clientela il servizio di blocco selettivo di chiamata, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere vigenti relativamente al paniere determinato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. La richiesta di sblocco può essere effettuata tramite richiesta al call center 800162316 e/o può pervenire in forma scritta tramite raccomandata A.R. o fax all'indirizzo "OKcom S.p.A. – Via Vittorio Rossi 21-25 – 00133- Roma".

In caso di irregolare funzionamento del servizio

OKcom si impegna ad intervenire entro 3 giorni lavorativi dal momento in cui è pervenuta la segnalazione ed apertura del guasto, con modalità ed intervento tecnico da valutare caso per caso. L'obbligo di intervento riguarda solo il collegamento telefonico fino al punto d'accesso del Cliente direttamente collegato alla rete telefonica OKcom. Qualora la risoluzione del guasto sul servizio telefonico dovesse superare i 3 giorni lavorativi, OKcom riconoscerà al cliente un'ora di conversazione gratuita su numerazione geografica urbana nazionale per ogni giorno di disservizio ulteriore. Per i guasti relativi al servizio dati, l'indennizzo da riconoscere al cliente sulla prima fattura utile successiva sarà calcolato su base forfettaria dividendo il canone mensile per i giorni del mese e moltiplicando tale risultato per ogni

giorno di guasto che superi i 3 giorni lavorativi. Per i guasti risolti sotto i 3 giorni lavorativi nulla sarà dovuto a titolo d'indennizzo.

In caso di attivazione della linea errata, (solo a causa di un errore di OKcom) la società riconoscerà al Cliente un rimborso pari a un'ora di conversazione gratuita su numerazione geografica nazionale. OKcom accrediterà l'indennizzo dovuto al Cliente sul primo conto telefonico OKcom utile successivo.

La bolletta telefonica costituisce fattura e OKcom si impegna a farla recapitare al Cliente almeno 15 giorni prima della data di scadenza del pagamento.

Nel documento di fatturazione sono indicate, oltre a tutto quanto previsto dalla disciplina di settore:

- Le modalità di ricorso e di pagamento anche in via telematica.
- Il dettaglio della causale dei pagamenti, quali pagamenti anticipati e rateali.
- Informazioni sulla disattivazione
- Informazioni sullo stato dei pagamenti precedenti
- Il Piano Tariffario applicato per la fatturazione e le eventuali variazioni.
- Il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio di OKcom cui poter presentare reclami e segnalazioni.

OKcom calcola l'importo dovuto sulla base dei secondi di conversazione e degli scatti alla risposta ove previsti dalla tariffa scelta dal Cliente.

Controllo del proprio traffico telefonico

Collegandosi all'apposita area riservata del sito internet www.okcom.it, il cui accesso è possibile tramite digitazione di una user e di una password che può essere modificata dal cliente in maniera autonoma, OKcom offre ai propri clienti, senza aggravio di spesa, la possibilità di controllare in maniera analitica tutto il proprio traffico telefonico aggiornato al giorno precedente.

Allo scopo di controllare e limitare il livello dei consumi telefonici, OKcom provvede a fornire, a richiesta e senza aggravio di spesa per il Cliente, nel rispetto delle Leggi del 31 Dicembre 1996, nn. 675 e 676 e del [Decreto Legislativo del 13 Maggio 1998, n. 171 e successivi](#), su supporto magnetico o cartaceo, la documentazione dettagliata di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione contiene i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato (con oscuramento delle ultime tre cifre del numero chiamato), durata e costo della conversazione.

Inoltre tramite telefonata gratuita da numerazione fissa al numero verde **800.13.26.13**, entro 10 ore lavorative, OKcom offre ai propri clienti, senza aggravio di spesa, la possibilità di controllare lo stato del consumo e dei costi, aggiornato al giorno precedente.

I reclami, siano essi relativi agli importi addebitati in fattura, che ad altra tipologia di reclamo, dovranno essere inoltrati dal Cliente a OKcom per iscritto via fax, al numero 06/66.653.400 oppure via posta con raccomandata AR. all'indirizzo "OKcom S.p.A., Via Vittorio Rossi 21/25 00133-Roma", entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione. In caso di mancato reclamo nei tempi stabiliti, la Bolletta telefonica OKcom si intende accettata a tutti gli effetti.

In caso di esito negativo, esso verrà adeguatamente motivato e comunicato al Cliente in forma scritta tramite raccomandata A.R., entro 30 giorni dal momento in cui è pervenuto il reclamo. Nel caso di errori relativi agli importi fatturati, qualora il reclamo venga positivamente accolto, la bolletta contestata verrà annullata e OKcom provvederà alla remissione di un documento corretto.

Agevolazioni per Anziani e portatori di handicap

Non sono previste agevolazioni particolari per singoli utenti, OKcom offre agevolazioni e sconti in convenzioni in seguito ad accordi con le associazioni di volontariato e di assistenza presenti nel territorio in cui è attivabile il servizio.

In caso di somme erroneamente addebitate ai Clienti, per errore o malfunzionamento dei sistemi, OKcom rimborserà l'utente di tali somme con una detrazione sul primo conto telefonico OKcom utile. Nel caso in cui l'errore riguardi una pluralità di utenti, OKcom effettuerà automaticamente il rimborso ai relativi abbonati. In caso di servizi prepagati, informerà gli utenti della possibilità di esigere il rimborso.

Sospensione di pagamento in caso di denuncia di frode per l'uso indebito da parte di terzi, del collegamento di rete. Nei casi di denuncia presentata dall'utente all'Autorità competente per l'uso fraudolentemente indebito da parte di terzi del collegamento di rete nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, verranno rimborsati. In caso contrario, se è dimostrato che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati all'utente.

Le modalità di pagamento accettate da OKcom sono coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti ed aggiornate ai sistemi di pagamento in Italia e sono le seguenti: addebiti diretti su Conti Correnti Bancari e Postali (questi ultimi non appena tecnicamente possibile) e addebiti su carte di credito. Il bollettino postale è accettato solo se il Cliente è una Pubblica Amministrazione.

Eventuali disfunzioni e/o danni nell'effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi ed eventuali ritardi nella comunicazione ad OKcom dell'avvenuto pagamento non saranno in ogni caso imputabili al Cliente. Il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto.

Nel caso di mancato pagamento oltre 15 (quindici) giorni dal termine di scadenza della fattura, fatti salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura, il Cliente dovrà corrispondere ad OKcom, senza necessità d'intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge.

In caso di sollecito di pagamento, OKcom potrà richiedere gli importi delle spese di sollecito e recupero credito. Per i pagamenti tramite addebito diretto su RID o Carta di Credito, in caso il conto del Cliente non fosse capiente, OKcom potrà richiedere il rimborso della spesa di remissione ed elaborazione di € 5,00 + IVA (€ 5/00 + IVA) per ogni singola posizione di pagamento.

Nel caso di mancato pagamento entro il termine di cui al paragrafo precedente, OKcom, previa comunicazione al Cliente nelle forme e nei tempi stabiliti dalla legge, avrà il diritto di sospendere o limitare i Servizi. Nel caso in cui il Cliente sia abbonato a più servizi, la sospensione si potrà applicare ai servizi interessati dal mancato o ritardato pagamento. OKcom non sarà in alcuna maniera responsabile allorché dall'interruzione dei Servizi ne consegue l'impossibilità di avere accesso ad altri servizi prestati da terzi che vengono fruiti attraverso i Servizi. Resta inteso che la sospensione non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati durante detto periodo e sino al termine del periodo contrattuale previsto.

Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta sospensione, OKcom potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, fermi restando gli ulteriori rimedi di legge. (cfr. art. 13 delle condizioni generali di contratto).

Voltura o Subentro In caso di Voltura o Subentro, il volturante o subentrante si assume la successione della totalità dei rapporti attivi e passivi pendenti in capo al precedente contraente (ad esempio bollette non pagate).

Deposito cauzionale –Anticipo Conversazioni- Fidejussione

OKcom potrà richiedere la costituzione di idonei depositi a garanzia del pagamento di canoni o traffico telefonico sotto forma di Depositi cauzionali o di Anticipo Conversazioni. In alternativa OKcom si riserva

la facoltà di accettare fidejussione rilasciata da primario Istituto di Credito o Assicurativo. OKcom potrà richiedere in ogni momento l'integrazione del deposito cauzionale o della fidejussione nel caso in cui la garanzia prestata non risulti più adeguata. Per la soddisfazione dei propri crediti vantati ad ogni titolo verso il Cliente, OKcom potrà rivalersi sulle somme eventualmente versate dal Cliente a garanzia ovvero escutere la fideiussione costituita.

OKcom provvederà, entro 90 giorni dalla data di cessazione del Contratto, a restituire al Cliente le somme versate a titolo di garanzia ovvero a liberare la fideiussione, purché risultino interamente adempiute le obbligazioni derivanti dal Contratto stesso. In caso contrario, a titolo di compensazione, OKcom restituirà solo le somme che residuino dalle obbligazioni non ancora adempiute dal cliente.

Servizi prepagati – Credito Residuo

Ove previsto, il Cliente, potrà attivare modalità di pagamento di tipo prepagato.

In ogni caso di recesso contrattuale, per qualsiasi motivo avvenga, a richiesta del Cliente, il Credito Residuo verrà restituito entro e non oltre 90 giorni lavorativi dalla cessazione del contratto.

In caso tale termine non venga rispettato, OKcom S.p.A. indennizzerà il cliente nella misura degli interessi legali così come stabiliti dalla legge.

Per “Credito Residuo” si intende solo il credito relativo al traffico effettivamente acquistato e non goduto che residua, in favore del Cliente, in caso di Cessazione del rapporto contrattuale/Migrazione/Number Portability. Non è considerato credito residuo il traffico maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni (ad es. da Autoricarica).

Opzione Autoricarica

Qualora il Cliente aderisca ad una delle offerte che prevedano l'opzione “Autoricarica” (che prevede un bonus a favore del Cliente OKCOM per ogni minuto di telefonate ricevute da un altro operatore fisso o mobile), il bonus maturato nel mese in corso verrà accreditato sulla prima fattura utile successiva e andrà in compensazione con quanto fatturato da OKCOM al Cliente.

Qualora il valore del bonus di Autoricarica superi il valore della fattura emessa da OKCOM, la parte di bonus eccedente confluirà mese per mese in un apposito “Conto Cliente Autoricarica”.

Il Cliente, ogni mese, avrà due opzioni a propria scelta:

- (1) Accumulare i bonus nel Conto Cliente Autoricarica per compensare le fatture successive emesse da OKcom (opzione standard);
- (2) Convertire il bonus in punti e ritirare i premi scelti da un elenco messo a disposizione da OKCOM il cui valore verrà scalato dal totale del bonus accumulato nel Conto Cliente Autoricarica. (opzione “Ritira premi”);

L'opzione Ritira Premi deve essere richiesta al Servizio Clienti OKCOM entro il 25° giorno del mese in corso. Ai fini del premio da ricevere si farà riferimento al totale del conto cliente autoricarica aggiornato all'ultimo giorno del mese precedente a quello della richiesta. I bonus maturati nel mese in corso andranno a confluire nel Conto Cliente Autoricarica del mese successivo.

Le modalità di conversione dei punti, la lista dei premi, ed il ritiro degli stessi sono specificate nel regolamento di servizio presente sul sito web : www.okcom.it

In ogni caso i Bonus accumulati nel Conto Cliente Autoricarica dovranno essere consumati o ritirati entro sei mesi dalla loro maturazione. Qualora al termine dei sei mesi il bonus accumulato non venga ritirato, esso verrà azzerato.

In ogni caso di Recesso (cessazione/migrazione/number portability) i bonus da Autoricarica maturati nel mese in corso e quelli eventualmente ancora presenti nel Conto Cliente Autoricarica, non verranno restituiti al Cliente in quanto non assimilabili a Credito Residuo, ma a promozioni/premi e bonus.

Parimenti, i bonus da Autoricarica non fruttano interessi di alcun tipo.

Reclami e segnalazioni per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti, potranno essere presentati dal Cliente telefonicamente, mettendosi in contatto con il Servizio Clienti (**800132613**), tramite richiesta scritta via fax al numero 06/66.65.3400, o anche inviando un'e-mail all'indirizzo servizio.clienti@okcom.it. OKcom fornirà una precisa tracciabilità o riferibilità dei reclami e delle segnalazioni presentati e si impegna a fornire le dovute risposte entro 7 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo.

Modifiche delle condizioni contrattuali

I Clienti saranno adeguatamente informati con un preavviso non inferiore a 30 giorni, delle modifiche delle condizioni contrattuali da parte di OKcom. È loro diritto recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. Per la valutazione dell'accettazione varranno le regole del silenzio/assenso, per cui, in caso di mancata comunicazione in forma scritta del Cliente entro 30 giorni dall'invio del preavviso, le modifiche si daranno per accettate senza riserve.

Migrazione

In ottemperanza alla disciplina di settore, OKcom permette ai propri clienti la migrazione dei servizi d'accesso. A tal fine, nei tempi previsti dalla delibera 274/07/CONS e seguenti, OKcom invierà (in forma scritta o nell'area riservata del sito web www.okcom.it) ai propri clienti un "Codice di Migrazione" che risulterà utile ai fini del passaggio ad altro operatore. Tale codice, una volta inviato, potrà essere richiesto nuovamente chiamando i consueti recapiti del Customer Service OKcom (800-13.26.13). Il codice di migrazione varierà e verrà reinviato, ogni qual volta verrà modificata la risorsa d'accesso del cliente.

Richiesta di cessazione del servizio - Recesso Anticipato deve pervenire tramite richiesta Raccomandata A.R. inviata ad "OKcom S.p.A. – via Vittorio Rossi 21-25 – 00133- Roma. OKcom si impegna a disattivare il servizio entro 30 giorni solari dalla data di spedizione della raccomandata.

Ristoro dei costi sostenuti

Il Cliente potrà recedere dal Contratto, anche prima del suo termine naturale o del suo rinnovo, rispettando un preavviso minimo di 30 giorni. Nel caso in cui il Cliente, per casi non dipendenti da disservizi ripetuti e documentati che dipendessero da OKcom, decida di recedere dal contratto o migrare ad altro operatore (per contratti di accesso VOIP, XDSL e WI-FI) prima della scadenza naturale dello stesso o di un suo rinnovo, OKcom, potrà richiedere al Cliente un contributo di disattivazione di importo fisso pari ad € 50,00 + IVA (€ cinquanta/00 +IVA) per il ristoro dei costi sostenuti per l'attivazione, la manutenzione e la cessazione del contratto.

OKcom e i suoi Clienti

OKcom, adotta formulari uniformi, chiari, facilmente intelligibili e provvede alla adozione di procedure semplificate, assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità.

L'Azienda fornisce, oltre alle informazioni previste dalla vigente normativa, una continua, chiara, e completa informazione ai Clienti circa :

- le caratteristiche e la struttura dell'Azienda stessa;
- le caratteristiche dei servizi erogati;
- le modalità di erogazione del servizio;
- i prezzi

- le condizioni di fornitura;
- le modalità di fatturazione.

Per comunicare con i propri Clienti OKcom utilizza, oltre ai mezzi di comunicazione locali, uno spazio in fattura dedicato ad informazioni generali e di carattere amministrativo, inoltre, le informazioni e le eventuali novità possono essere trovate sul sito Internet: www.okcom.it.

Inoltre OKcom utilizza procedure interne ed esterne conformi a quanto stabilito dal D.Lgs 196/2003 in tema di protezione dei dati.

I Servizi

L'attività di OKcom è finalizzata a soddisfare i bisogni della sua Clientela attraverso una molteplicità di servizi creati per far fronte alle singole esigenze.

Il servizio telefonico *easy acces* (Carrier Selection)

OKcom offre il servizio telefonico in Carrier Selection che consente di fruire del servizio digitando il numero di carrier 10042.

Il servizio telefonico *equal acces* (Carrier Pre Selection)

OKcom offre gratuitamente il servizio di preselezione automatica che consente di instradare direttamente verso la centrale OKcom tutte le chiamate generate dal Cliente.

Il servizio Internet in dial up

OKcom offre la possibilità di navigare in Internet tramite i propri numeri di POP Internet **06/20681912** **06/20681913**.

La tecnologia XDSL/Wi-Fi

Per godere appieno delle potenzialità offerte da Internet, OKcom offre tutta la gamma di tecnologia XDSL di alta qualità. Il servizio garantisce il top delle prestazioni ADSL ed HDSL ed è particolarmente indicato per realtà con un elevato numero di postazioni di accesso. Inoltre OKcom fornisce su proprie infrastrutture di rete servizi di connettività WI-Fi.

Servizi integrati di connettività/telefonia VOIP

OKcom offre alle aziende soluzioni altamente qualitative riguardanti servizi integrati di connettività e telefonia con installazioni di rete proprietaria e wholesale (Voip-Circuiti Parziali-Ponti Radio-WLL)

I prodotti web

OKcom inoltre offre servizi di realizzazione e progettazione di siti web con studio dell'interfaccia grafica e del cromatismo, realizzazione di applicativi per la gestione on-line di data base per la gestione dinamica delle informazioni.

Servizi a valore aggiunto

OKcom offre, rispettando il proprio codice etico e la normativa nazionale in materia, tutta la gamma dei servizi a valore aggiunto (numerazioni non geografiche e carte prepagate).

Allegato 1

Standard di qualità

OKcom svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui propri servizi e sulle esigenze del Cliente, al fine di un continuo miglioramento. Come punti di riferimento a garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni parametri importanti del servizio offerto, i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati secondo quanto definito dalle Delibere n° 179/03/CSP del 24 Luglio 2003 (direttiva generale), e 254/04/CSP del 10 Novembre 2004 (direttiva specifica), nonché dalla Delibera 131/06/CSP in materia di qualità dei servizi Internet in postazione fissa, loro modifiche e aggiornamenti.

Obbiettivi di qualità del 2010 per i servizi di Fonia :

INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ PER L'ANNO 2010				
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio)	Accesso diretto con strutture di altri Operatori: 60 giorni solari nel 95% dei casi 90 giorni solari nel 99% dei casi Servizio di Carrier Selection 8 giorni :Tempo Medio di fornitura Entro 7 giorni nell'80% Entro 30 giorni nel 90 %				
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (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 nel medesimo periodo)	Accesso indiretto in modalità CPS o CS: 1.15% (valore percentuale annuale)				
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo su rete OKcom (esclusi i malfunzionamenti dovuti agli operatori interconnessi) e la relativa eliminazione)	Valori espressi in Percentili Accesso diretto con strutture di altri Operatori: 28 ore solari nel 80% dei casi 40 ore solari nel 95% dei casi Accesso indiretto in modalità CPS o CS: 14 ore solari nel 80% dei casi 29 ore solari nel 95% dei casi				
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore (Il tempo di risposta alle chiamate dirette al numero verde del Servizio Clienti mediamente)	Tempo medio: entro 10 secondi . Nel 98% dei casi la risposta avviene entro 18 secondi .				
Tempo di instaurazione della chiamata (l'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete delle informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta)	Nell'95 % dei casi 3 secondi.				
Accuratezza della fatturazione (Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse ed il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.)	Valore percentuale annuo : 0,30%				
Tempo di fornitura della carrier Preselection (il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso)	Entro 10 giorni per l'80 % dei casi Entro 35 giorni per il 18% dei casi Entro 120 giorni per il 2% dei casi				
Tipologia di utenza servita	<table border="1"><tr><td>Residenziale</td><td>Affari</td></tr><tr><td>30 %</td><td>70 %</td></tr></table>	Residenziale	Affari	30 %	70 %
Residenziale	Affari				
30 %	70 %				

PRESTAZIONI FORNITE PER IL SERVIZIO DI TELEFONIA VOCALE FISSA	SI	NO	GRATUITO	A PAGAMENTO	NOTE
Collegabilità di un apparecchio fax	x		x		
Collegabilità di un modem per dial-up	x		x		
Blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN sui servizi diretti	x		x		
Blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN sui servizi indiretti	x		x		Permanente
Carrier selection con altri operatori in caso di servizio offerto in ULL		x			
Carrier selection con altri operatori in caso di servizio offerto con proprie linee		x			
Raggiungibilità totale delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo		x			
Aree geografiche servite con accesso diretto	x			x	Lazio e Piemonte
Aree geografiche servite con accesso indiretto	x			x	Lazio e Piemonte
Assistenza telefonica	x		x		Dal Lunedì al Sabato dalle 9.00 alle 18.30
Numero di assistenza clienti	x		x		800.13.26.13
Numero di assistenza tecnica	x			x	199.306.470

Obiettivi di Qualità per il 2010 per i servizi Internet in postazione Fissa

INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ PER L'ANNO 2010
<p>Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet</p> <p>(tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio)</p>	<p>Attivazione su linea telefonica Telecom Italia già attiva: 11 giorni solari: Tempo medio di fornitura 49 giorni solari nel 95% dei casi 81 giorni solari nel 99% dei casi</p> <p>Attivazione del servizio di accesso ad Internet su linea di nuova fornitura: 32 giorni solari: Tempo medio di fornitura 67 giorni solari nel 95% dei casi 98 giorni solari nel 99% dei casi</p>
<p>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet</p> <p>(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 a larga bandaattive rilevate nel medesimo periodo)</p>	<p>Servizio offerto con proprie strutture: 2% (valore percentuale annuale)</p> <p>Servizio offerto utilizzando servizi wholesale: 7% (valore percentuale annuale)</p>
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad Internet</p> <p>(tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione)</p>	<p>Servizio offerto con proprie strutture: 6 ore solari: Tempo medio di fornitura 10 ore solari nel 80% dei casi 12 ore solari nel 95% dei casi</p> <p>Servizio offerto utilizzando servizi wholesale: 5 ore solari: Tempo medio di fornitura 8 ore solari nel 80% dei casi 10 ore solari nel 95% dei casi</p>
<p>Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza ai clienti</p> <p>(intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto)</p>	<p>6,5 sec: Tempo medio di risposta dell'operatore dopo la scelta da parte dell'utente 90%: Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 sec</p>
<p>Addebiti Contestati per servizi di accesso ad Internet</p> <p>(rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo)</p>	<p>Valore percentuale annuo : 0,80%</p>

OKcom si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti gli eventuali suggerimenti e reclami ricevuti dalla Clientela in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate:

- Per posta all'indirizzo OKcom S.p.A, Via Vittorio Rossi 21/25 00133 Roma
- Via e-mail all'indirizzo servizio.clienti@okcom.it.

Per telefono al numero verde **800.13.26.13**

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D.LG. N. 196 DEL 30 GIUGNO 2003

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lg. n. 196 del 30 Giugno 2003 denominato "Il Codice in materia di protezione dei dati personali" (d'ora innanzi: "Legge"), OKcom S.p.A. desidera fornirle alcune informazioni sul trattamento dei Suoi dati personali.

1 Fonti dei dati personali I dati personali oggetto di trattamento sono da Lei liberamente forniti o altrimenti acquisiti attraverso la rete commerciale di OKcom S.p.A. ovvero da archivi privati o pubblici nello svolgimento dell'attività economica di OKcom nel rispetto delle disposizioni di legge.

2 Finalità del trattamento I dati sono raccolti e trattati per finalità connesse o strumentali all'attività di OKcom S.p.A. e dunque:

- A. per consentire la realizzazione di tutte le attività connesse, in maniera diretta e indiretta, all'esecuzione del Contratto secondo quanto previsto dall'art. 23 della Legge e in conformità a quanto previsto dall'art. 123 della stessa;
- B. per elaborare gli stessi per studi statistici, indagini sul livello di soddisfazione dei clienti e invio di materiale pubblicitario, ai fini della commercializzazione dei servizi telecomunicazioni (di seguito "Servizi");
- C. per l'inserimento negli elenchi clienti utilizzati da OKcom a scopo di partecipazione a pubbliche gare e licitazioni private;
- D. per l'inserimento del Suo nominativo/denominazione sociale nell'Elenco Ufficiale Abbonati al telefono predisposto dalla società SEAT Pagine Gialle S.p.A. o elenchi simili pubblicati anche da altre società, servizi di informazione telefonici e/o on linee tramite la rete Internet.

3 Modalità di trattamento Il trattamento è effettuato sia con strumenti cartacei sia con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati ed è svolto da OKcom e/o da terzi, di cui OKcom può avvalersi, per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. I dati sono conservati per i tempi prescritti da norme di legge. Tutti i dipendenti OKcom che accedono ai Suoi dati sono nominati Incaricati del trattamento dei dati personali, secondo le prescrizioni della Legge.

4 Categorie di soggetti ai quali i dati potranno essere comunicati Ferme restando le comunicazioni effettuate in adempimento di un obbligo di legge, regolamento o normativa comunitaria, i Suoi dati potranno essere comunicati:

- A. a persone fisiche e/o giuridiche di cui OKcom si avvalga nell'esecuzione dei Servizi e per attività ad essi connesse;
- B. a società esterne anche estere per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito nonché ad altre società anche estere che operano nel settore della concessione dei finanziamenti incluse dilazioni di pagamento. Tali trattamenti avverranno per i tempi necessari al perseguimento di detta finalità, e i dati verranno conservati secondo i tempi di permanenza dei dati in uso nel settore delle centrali rischi private;
- C. a società del Gruppo BT, controllate, controllanti o collegate;
- D. alla propria rete di vendita indiretta (agenti, etc.) ed ai propri fornitori, ove impegnati in collaborazione con OKcom nell'adempimento delle attività le cui finalità di cui al punto 2, lett. b,c .

5 Natura del consenso Il conferimento dei Suoi dati personali è necessario per la stipula e l'esecuzione del contratto e per gli adempimenti di obblighi di legge. Un suo eventuale rifiuto comporterebbe l'impossibilità per OKcom di fornirLe i Servizi richiesti. In relazione ai trattamenti di cui al punto 2, lett. b, c, d, e dell'Informativa, il consenso al trattamento dei Suoi dati è facoltativo e sempre revocabile.

6 Misure di sicurezza OKcom garantisce che la sicurezza e la riservatezza dei Suoi dati saranno tutelate da adeguate misure di protezione, in base a quanto disposto dagli artt. 31, 32, 33, 34, 35, 36 della Legge, in materia di misure minime di sicurezza, al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Data la natura della rete Internet e le sue caratteristiche tecniche, non possono escludersi situazioni che permettano a terzi di apprendere il contenuto di comunicazioni o messaggi trasmessi attraverso la rete medesima.

7 Diritti di cui all'art. 7 della Legge In relazione al trattamento, Lei potrà esercitare i diritti previsti dall'art.7 della Legge, in particolare potrà richiedere e ottenere la conferma dell'esistenza presso OKcom di Suoi dati personali e che tali dati vengano messi a Sua disposizione. Potrà inoltre richiedere e ottenere la cancellazione, la trasformazione, l'aggiornamento, la rettifica e l'integrazione dei dati stessi, nonché opporsi, per motivi legittimi, al trattamento in tutto o in parte per motivi di informazione commerciale, invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato. In relazione al trattamento dei dati da parte di OKcom S.p.A. Lei avrà facoltà di esercitare i diritti di cui all'art. 7 della Legge inviando le Sue comunicazioni al Servizio Clienti a mezzo raccomandata A/R al seguente indirizzo: OKcom S.p.A. - Servizio Clienti- Via Vittorio Rossi 21-25 00133 Roma o a mezzo fax al numero 06-66653400.

8 Informazioni sul Titolare Il Titolare del trattamento dei Dati è OKcom S.p.A - Via Vittorio Rossi 21/25 00133 Roma.