

Let's Co

Communication and Collaboration

**CARTA DEI SERVIZI
LET'S CO S.R.L.**

LUGLIO 2024

INDICE

1. Introduzione	3
2. L'Azienda	3
3. La Filosofia Aziendale	3
- Uguaglianza e imparzialità	3
- Continuità	3
- Cortesia	4
- Partecipazione	4
- Efficacia e Efficienza	4
- Trasparenza	4
4. Modalità e Tempi di Erogazione del Servizio	5
5. Servizi Principali	5
- Let's Co (Communicate e Collaborate)	5
- Come viene attivato il servizio di comunicazione Let's Co	6
- Let's Connect	6
- Come viene attivato il servizio Let's Connect	6
6. Servizi Opzionali	7
7. Noleggio e Compravendita di Apparati	7
8. Formazione e Informazione	7
9. Servizio Clienti	8
10. Assistenza Tecnica	8
11. Reclamo	8
12. Tariffe dei Servizi	9
13. Trasparenza Tariffaria	9
14. Fatturazione dei Servizi	9
15. Diritto alla Contestazione della Fattura	9
16. Modalità di Pagamento	10
17. Durata, Tacito Rinnovo, Scadenza	10
18. Dati Personali dei Clienti	11
19. Standard di Qualità	11
20. Indennizzi	12

1. INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di fornire informazioni quanto più possibili trasparenti e veritiere non solo sull'azienda Let's Co S.r.l. e sui servizi dalla stessa forniti, ma altresì sui diritti che il cliente potrà esercitare in qualità di utente dei servizi stessi. La presente Carta è redatta ai sensi ed in ottemperanza delle delibere AGCOM 179/03/CSP, 79/09/CSP, 73/11/CONS, 154/12/CONS e 580/15/CONS (e successive modifiche) e integra il contratto per la fornitura di servizi stessi, unitamente alla Proposta commerciale ed alle Condizioni Generali.

2. L'AZIENDA

Let's Co S.r.l. d'ora in poi anche solo "Let's Co", è un Operatore Italiano che svolge attività connesse alle Telecomunicazioni, n° iscrizione al ROC 28061, con sede legale in Padova (PD), Viale della Navigazione Interna, 51, P.IVA, 04144690270 e sede operativa in Padova, Viale dell'Industria n. 60. L'azienda si pone come obiettivo quello di supportare le imprese, private e pubbliche, con nuove soluzioni ICT/TLC quindi di comunicazione e collaborazione endo ed extra aziendale, in particolare nella modalità *on clouds*.

Let's Co S.r.l. eroga direttamente i propri servizi in modo tale da garantire e mantenere un rapporto diretto con il cliente, fatta salva l'attività di installazione che è esternalizzata a soggetti terzi qualificati.

3. LA FILOSOFIA AZIENDALE

Let's Co orienta la propria attività al rispetto dei principi di uguaglianza ed imparzialità, continuità, giustizia, cortesia, partecipazione, efficacia e efficienza, trasparenza.

Uguaglianza e imparzialità

Let's Co fornisce i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti, non discriminandoli in ragione del sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

L'attività di Let's Co si uniforma ai criteri di correttezza, giustizia e imparzialità e in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi e la normativa contrattuale di riferimento.

Continuità

Let's Co si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata della irregolarità e del disservizio e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile

(v. punto 3).

Let's Co rende edotta la propria clientela che gli apparecchi hardware strumentali ai propri Servizi vengono alimentati tramite energia elettrica, che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e pertanto, in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio, è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (es. disporre di smartphone per effettuare chiamate di emergenza e gruppi di continuità per gli apparati).

Cortesìa

Let's Co ricerca con i propri Clienti un approccio basato sulla cortesia, favorendo in modo particolare l'ascolto alle necessità, impegnandosi ad una tempestiva risposta. In tale contesto il personale addetto all'assistenza della clientela è adeguatamente formato nel rispetto di tali principi.

Let's Co si impegna a fornire informazioni puntuali e chiare relativamente alle:

caratteristiche dei Servizi erogati;

modalità di erogazione dei Servizi;

prezzi;

modalità di fatturazione;

modalità di variazione dei Servizi; modalità di segnalazione ed apertura guasti/reclami;

norme di comportamento che gli utenti stessi devono adottare nell'uso dei servizi scelti per il rispetto delle normative vigenti;

Partecipazione

Il rapporto di Let's Co con i propri utenti si basa non solo sul rispetto e sulla cortesia, ma altresì sulla collaborazione sinergica funzionale al reciproco miglioramento.

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, ha il diritto di richiedere le informazioni che riguardano i servizi scelti, avanzare proposte, formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio ed inoltrare reclami. Dette informazioni possono essere formulate agli indirizzi mail e telefonici riportati nelle singole Condizioni Generali di contratto e sul sito www.letsco.com. Let's Co acquisisce periodicamente il livello di soddisfazione dei Clienti circa la qualità dei servizi erogati e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

Efficacia e efficienza

Let's Co lavora per il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando soluzioni tecnologiche, sempre più funzionali e performanti allo scopo. Let's Co mira quindi a garantire al proprio cliente le migliori soluzioni tecnologiche per incrementare i livelli di comunicazione ed interazione interaziendale e quindi i livelli di produttività ed efficacia.

Trasparenza (modifiche contrattuali)

Let's Co garantisce accesso integrale e trasparente alle informazioni sia economiche che tecniche dei propri servizi, incluse quelle attinenti alle modalità di recesso, alle segnalazioni, alle modifiche contrattuali.

Tutte le informazioni, sia tecniche che economico - contrattuali, sui servizi di Let's Co sono reperibili sul sito www.letsco.com nonché sulla documentazione fornita al momento della stipula del contratto. Laddove Let's Co sottoponga proposta di modifica contrattuale cui il cliente non intenda aderire, quest'ultimo ha facoltà di recesso senza penali né costi di disattivazione entro 30 giorni dalla comunicazione della variazione.

All'utente inoltre, in fase precontrattuale, viene sottoposta in visione l'offerta commerciale, che contiene la descrizione delle funzionalità del servizio, nonché delle condizioni generali, ovvero il complesso sistematico di disposizioni che regolano il rapporto contrattuale con la generalità degli utenti. Condizioni particolari possono essere concordate in sede di stipula del contratto individuale di attivazione del servizio.

L'utente, sia in fase precontrattuale che post-contrattuale, può chiedere tutte le informazioni ed i chiarimenti necessari al proprio agente/referente di vendita, nonché al servizio clienti reperibile al numero +39 041 8845 111.

4. MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Let's Co eroga i propri servizi a imprese pubbliche e private presenti su tutto il territorio nazionale, in maniera continuativa, quindi senza soluzione di continuità, fatte salve le interruzioni dovute a forza maggiore o ad interventi di manutenzione e riparazione, oppure quelle collegate allo spontaneo recesso del cliente, ad impossibilità sopravvenuta oggettiva, quindi a cause di forza maggiore o caso fortuito.

Let's Co informa gli utenti con un anticipo di almeno 48h e con mezzi adeguati degli interventi di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso di intervento presso la sede dell'utente sono concordati la data e l'orario ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento ovvero di documento di riconoscimento in corso di validità.

I tempi di attivazione variano in funzione della specifica tipologia di servizio richiesto e alle caratteristiche dell'organizzazione dell'utente, sono specificati nell'allegato A.

5. I SERVIZI PRINCIPALI

I principali servizi offerti da Let's Co sono: Let's Co Communicate e Collaborate e Let's Connect.

Let's Co (Communicate e Collaborate)

Let's Co è una *suite* di Soluzioni di Comunicazione e Collaborazione Cloud che fornisce servizi integrati per il *Business*. I servizi di cui si compone sono i seguenti:

- centralino virtuale (c.d. *Hosted PBX*);
- sistema di collaborazione (c.d. *Unified Communication*);
- utenza telefonica (c.d. numerazione geografica, traffico telefonico e opzione di *Pricing*).

La soluzione Let's Co viene fornita in tre profili: *Communicate*, *Communicate Plus* o *Collaborate Suite*.

Il profilo *Communicate* comprende le componenti centralino virtuale e utenza telefonica, mentre il profilo *Communicate Plus* comprende tutte le componenti ovvero il centralino virtuale, l'utenza telefonica e il sistema di collaborazione con funzionalità meeting limitate, mentre il profilo *Collaborate Suite* comprende tutte le componenti con funzionalità avanzate per la collaborazione, chiamate e meeting

Come viene attivato il servizio di comunicazione Let's Co

Una volta che l'utente/richiedente ha approvato e quindi sottoscritto il modulo d'ordine e le condizioni generali, il *Back Office* verifica la regolarità della documentazione amministrativa per poi procedere all'attivazione del servizio principale: numerazioni, profili *Communicate*, *Communicate Plus* e/o *Collaborate Suite*. Se non intervengono problemi tecnici ovvero una volta risolti gli stessi, il cliente riceve comunicazione via mail di avvenuta attivazione del servizio e riceverà le credenziali di accesso al portale di amministrazione.

Let's Connect

Let's Connect è un servizio di sicurezza IT per il mercato business che consiste nella gestione e protezione della rete informatica del cliente tramite assistenza specialistica, software e apparati di rete gestiti in Cloud. La soluzione è progettata in base alle specifiche esigenze del cliente e può integrare diversi apparati di rete opzionali a completamento dell'offerta. Di base il servizio prevede un dispositivo di firewalling *hardware* e *software*, assistenza remota, aggiornamenti e backup tramite connessione dedicata nonché supporto telefonico illimitato e report di sicurezza periodici.

Let's Co si impegna a consigliare e fornire al cliente la migliore configurazione hardware /connettività in relazione alle specifiche esigenze tecniche dell'infrastruttura cliente stesso.

Le tariffe delle configurazioni standard sono riportate nella pagina di trasparenza tariffaria. Le tariffe delle configurazioni custom variano in funzione delle molteplici soluzioni hardware e di connettività ragion per cui verranno indicate da Let's Co al momento della proposta commerciale.

Come viene attivato il servizio Let's Connect

Una volta che l'utente/richiedente ha approvato e quindi sottoscritto il Modulo d'Ordine e le Condizioni Generali, il *Back Office* verifica la regolarità della documentazione amministrativa e procede all'attivazione del servizio principale, a cui seguirà la configurazione dispositivi di *firewalling hardware* e *software*, consegna dei dispositivi e attivazione della rete di appoggio.

6. SERVIZI OPZIONALI

I servizi opzionali offerti da Let's Co sono:

- Nuove numerazioni aggiuntive;
- Portabilità delle numerazioni;
- Offerte di *Pricing* personalizzate;
- *Common Area*;
- *Link*;
- Attività di formazione, *survey*, installazione e interventi *on site*;
- Messaggi audio personalizzati;
- *Dubber Call Recording* in versione *Basic* o *Advanced*;
- *Managed SOC*;
- Apparati *hardware* e *software* certificati.

Le richieste di attivazione dei servizi opzionali successive o contestuali alla richiesta di attivazione del servizio principale sono prese in carico ed elaborate solo dopo l'attivazione di quest'ultimo. L'attivazione dei servizi principali non è subordinata all'attivazione degli eventuali servizi opzionali.

7. NOLEGGIO E COMPRAVENDITA DI APPARECCHI

Gli apparati del servizio Let's Co vengono forniti al cliente a titolo di compravendita in un'unica soluzione o concessi a noleggio per la durata di 24 mesi a seconda dell'opzione scelta dal cliente medesimo.

Gli apparati del servizio Let's Connect, salvo diverso accordo con il Cliente, sono di regola concessi a noleggio per la durata di 36 mesi.

Tali dispositivi sono coperti da garanzia standard.

8. FORMAZIONE ED INFORMAZIONE

L'effettiva attivazione del servizio viene comunicata al cliente a mezzo mail o tramite chiamata.

All'attivazione del servizio viene svolta una welcome call per il primo accesso e la formazione all'utilizzo del portale. Let's Co mette altresì a disposizione del cliente delle guide di utilizzo, FAQ e documenti tecnici consultabili tramite il sito web www.letsco.com. Per ogni informazione e/o ulteriore supporto si può contattare il reparto assistenza.

In caso di richiesta del cliente, Let's Co si presta ad attività di formazione specifiche anche presso la sede del cliente, applicando i costi previsti nelle condizioni generali di contratto.

9. SERVIZIO CLIENTI

Let's Co dispone di un proprio servizio clienti *inbound*, contattabile al numero +39 041 8845 111, che ha la funzione di fornire consulenza ed assistenza sui propri servizi. Gli operatori del servizio clienti sono formati ed istruiti in modo tale da esprimere all'utente, in maniera chiara ed esaustiva, le caratteristiche e le finalità del servizio fornito, nonché, in termini obiettivi, le prestazioni offerte ed i prezzi applicati.

Gli operatori del servizio clienti adottano gentilezza e cortesia per tutta la durata del contatto telefonico e si asterranno dal chiudere il contatto fino a quando l'utente ha necessità di avere informazioni inerenti al servizio erogato, salvo i casi di comportamenti scorretti o inopportuni dell'utente (in tali casi il contatto è chiuso previo preavviso). Gli operatori del servizio clienti forniranno informazioni in italiano corrente, utilizzando un linguaggio corretto, chiaro e comprensibile, ripetendo - se necessario - le informazioni richieste dall'utente ed evitando l'uso di espressioni fuorvianti o di sigle e acronimi di non immediata comprensibilità.

10. ASSISTENZA TECNICA

Laddove il cliente riscontri problemi tecnici e disservizi ovvero abbia richieste riguardanti gli aspetti tecnici del servizio optato, può contattare l'assistenza gratuitamente al numero +39 041 8845 110 con orari Lun.-Ven. 09:00-12:00 e 14:00-18:00 e Sab. 09:00-12:00 (esclusi festivi), oppure tramite mail, all'indirizzo assistenza@letsco.com o aprendo un *ticket* sul sito <https://supporto.letsco.com/>. Laddove sia possibile, i tecnici interverranno da remoto (senza alcun costo). Laddove non sia possibile l'intervento da remoto i tecnici provvederanno al sopralluogo, applicando i costi previsti nell'Offerta Commerciale.

11. RECLAMO

Sia per questioni amministrative/contabili che tecniche, l'utente può presentare reclamo a Let's Co entro 10 giorni dal giorno in cui ha riscontrato la problematica.

Il reclamo per questioni tecniche potrà essere formulato a mezzo mail all'indirizzo: assistenza@letsco.com Il reclamo per questioni amministrative/contabili potrà essere formulato a mezzo mail all'indirizzo: amministrazione@letsco.com.

All'utente richiedente verrà immediatamente fornito un codice identificativo del reclamo, che dovrà indicare in tutte le comunicazioni con Let's Co fino alla risoluzione del problema segnalato.

Let's Co è strutturata ed organizzata in modo tale da garantire all'utente di ricevere sempre una risposta adeguata ed in tempi celeri ai propri reclami; nel caso in cui l'operatore di Let's Co, che riceve il reclamo, non possa fornire immediatamente in linea l'informazione, all'utente verrà comunque assicurata una risposta non oltre il 2° giorno lavorativo successivo alla richiesta.

Let's Co risponderà al reclamo, in ogni caso, al massimo entro 15 giorni dal momento in cui l'ha ricevuto. Nei casi di rigetto del reclamo o di mancata risposta, l'utente può avviare il tentativo di conciliazione tramite la piattaforma *Conciliaweb* (Delibera n. 203/18/CONS). Laddove Let's Co abbia sospeso il servizio, l'utente può chiedere un provvedimento d'urgenza tramite *Conciliaweb*.

Let's Co garantisce all'utente il non utilizzo di funzione di identificazione della linea chiamante (CLI) per rifiutare le chiamate in entrata del singolo utente, o per effettuare scelte discriminatorie all'interno della stessa categoria di utenza a parità di tipologia di richiesta.

12. TARIFFE DEI SERVIZI

Il costo dei singoli servizi è reperibile alla pagina sulla trasparenza tariffaria, al link: www.letsco.com/trasparenza-tariffaria.

13. TRASPARENZA TARIFFARIA

Il cliente, al momento della sottoscrizione del contratto, riceve un modulo con la conferma dell'offerta nella quale è presente l'elenco dei servizi e degli apparati richiesti con il dettaglio dei costi mensili e/o una tantum che sosterrà.

I servizi e i relativi costi saranno riepilogati anche nelle fatture che Let's Co emette regolarmente.

14. FATTURAZIONE DEI SERVIZI

Le fatturazione è anticipata ed ha una cadenza mensile o bimestrale. La fattura viene inviata almeno 30 giorni prima della scadenza dei termini di pagamento.

Le fatture sono trasmesse al cliente con modalità di fatturazione elettronica.

Gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi l'anticipo con il quale la fattura è inviata all'abbonato rispetto alla data di scadenza dei pagamenti, anticipo che non può essere inferiore a quindici giorni. Il pagamento entro i termini di scadenza, con le modalità indicate, libera immediatamente l'utente dai suoi obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione all'organismo di telecomunicazioni dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non possono essere in alcun caso imputati all'abbonato.

15. DIRITTO ALLA CONTESTAZIONE DELLA FATTURA

Nel caso in cui l'utente ravvisi errori di fatturazione ovvero intenda contestare gli importi fatturati, può inoltrare, entro e non oltre 10 giorni dal ricevimento della fattura, reclamo scritto all'indirizzo amministrazione@letsco.com o una PEC all'indirizzo letsco@pec.it, specificando le voci e gli importi contestati. La proposizione del reclamo non sospende il termine di pagamento previsto nella fattura oggetto di contestazione.

L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 5 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Let's Co informerà il Cliente entro i predetti tempi massimi sullo stato di avanzamento della pratica.

Let's Co sospende, fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo, l'applicazione dell'indennità di mora.

Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato da Let's Co, il Cliente è tenuto a pagare una indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata sulla fattura nella misura del Tasso di Riferimento aumentato di 5 (cinque) punti (sempre comunque nei limiti di quanto previsto dalla L.108/96).

Inoltre qualora il reclamo non sia stato accettato e il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata dovrà essere pagata dal Cliente entro la data che sarà comunicata da Let's Co s.r.l.

Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, Let's Co provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, entro 60 giorni dalla conclusione delle necessarie verifiche, con l'accredito sulla fattura successiva alla definizione della richiesta di rimborso o direttamente al Cliente.

Nel caso in cui Let's Co non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo pari al 20% dell'importo complessivo delle voci contestate.

16. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il cliente potrà richiedere la domiciliazione bancaria o postale della fatturazione.

In caso di ritardato od omesso pagamento delle fatture, Let's Co potrà applicare sull'importo non pagato, o pagato in ritardo, gli interessi legali di mora come definiti dal D. Lgs. n. 231 del 9 ottobre 2002 e s.m.i.. Decorsi 15 giorni dall'inizio del mese successivo ovvero dalla ricezione di un avviso di sollecito, Let's Co avrà la facoltà di sospendere il servizio e/o di risolvere il contratto senza ulteriore comunicazione.

17. DURATA, TACITO RINNOVO, SCADENZA

Il contratto avente ad oggetto il servizio Let's Co avrà una durata di 24 mesi, decorrente dalla comunicazione di attivazione e si intenderà tacitamente rinnovato per ulteriori 12 mesi nell'ipotesi in cui non venga comunicata dalle parti la disdetta, a mezzo raccomandata o PEC, almeno 60 giorni prima della scadenza. Analogo rinnovo automatico opererà, con gli stessi meccanismi e durata, alle scadenze successive a quella originaria.

La risoluzione del contratto per i Servizi Let's Co non comporta la risoluzione del contratto che disciplina il servizio di connettività *broadband MPLS* o internet acquistato dal cliente presso terzi. Limitatamente alla componente "utenza telefonica" del Servizio Let's Co, il cliente ha la facoltà di recedere in qualsiasi momento nel rispetto di un termine di preavviso di 30 giorni.

Laddove fosse intenzione del cliente appoggiarsi ad un terzo operatore recedendo anticipatamente, rimarrà obbligato a corrispondere i canoni maturati e maturandi fino alla scadenza naturale del contratto. Il recesso dalla componente "utenza telefonica" non comporterà il recesso anche dal servizio relativo alle componenti "centralino virtuale" e "sistema di collaborazione", con conseguente permanenza degli obblighi connessi alle stesse componenti e/o profili.

Il contratto avente ad oggetto il servizio Let's Connect avrà una durata di 36 mesi decorrente dalla comunicazione di attivazione e si intenderà tacitamente rinnovato per ulteriori 36 mesi nell'ipotesi in cui non venga comunicata dalle parti la disdetta, a mezzo raccomandata o PEC, almeno 60 giorni prima della scadenza. Analogo rinnovo automatico opererà, con gli stessi meccanismi e durata, alle scadenze successive a quella originaria.

18. DATI PERSONALI DEI CLIENTI

I dati personali del cliente saranno raccolti e trattati nel rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, sulla base di quanto previsto nell'Informativa Privacy (disponibile sul Sito Internet all'indirizzo <https://www.letsco.com/privacy/>) e degli eventuali consensi espressamente prestati dall'utente in merito al trattamento dei suoi dati personali.

L'utente ha diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e decidere le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi; a tal fine, al momento della sottoscrizione del contratto, dovrà manifestare una volontà esplicita sulla pubblicazione o non pubblicazione delle sue numerazioni negli elenchi pubblici.

Let's Co si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi del Decreto Legislativo 196/03 e del Regolamento europeo 2016/679 (GDPR) e loro successive integrazioni. A questo proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento. Il Titolare del trattamento dei dati è Let's Co.

Il Cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato da parte di Let's Co sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse / ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati.

Let's Co al momento della sottoscrizione del contratto fornisce l'obbligatoria informativa circa l'utilizzo dei dati del Cliente da parte di Let's Co.

Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a: **privacy@letsco.com**.

19. STANDARD DI QUALITÀ

Let's Co monitora e aggiorna periodicamente i dati relativi alla qualità dei servizi offerti e delle modalità di fornitura dei medesimi in adempimento alle prescrizioni delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 131/06/CSP, 179/03/CSP, 254/04/CSP, 79/09/CSP, 154/2012/CONS e successivi emendamenti. I dati conseguiti attraverso tali attività di rilievo e monitoraggio vengono raccolti e comunicati agli utenti ed all'Autorità, nonché pubblicate periodicamente sul sito www.letsco.com unitamente ai metodi utilizzati per le misurazioni ed ai risultati conseguiti. Let's Co si impegna nei confronti della propria utenza a mantenere e migliorare gli standard generali e specifici. In ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, per l'anno in corso pubblica, nell'allegato A della presente Carta, gli obiettivi di qualità relativi ai propri Servizi. L'allegato "A" contiene, relativamente ai singoli servizi, i dati relativi alla qualità, alle modalità di fornitura dei medesimi nonché agli obiettivi perseguiti.

20. INDENNIZZI

In conformità alle procedure stabilite dalle delibere AGCOM 179/03/CSP, 79/09/CSP e 154/12/CONS (e successive modifiche), Let's Co monitora la qualità dei servizi forniti sulla base degli indicatori e degli standard di qualità riportati nell'Allegato A, da intendersi parte integrante della presente Carta. In caso di mancato rispetto degli standard indicati da parte di Let's Co, l'utente può richiedere un indennizzo proporzionale alla durata del ritardo o del malfunzionamento, alle condizioni che saranno specificate di seguito e purchè sia stata effettuata segnalazione formale a Let's Co tramite apertura del relativo Ticket..

In particolare:

- in caso di (i) ritardo nel tempo di attivazione del servizio, e (ii) sospensione o cessazione del servizio in assenza dei presupposti o di preavviso, l'utente potrà ricevere l'indennizzo automaticamente, tramite segnalazione del ritardo o disservizio;

- in tutti gli altri casi, sarà necessario presentare apposito reclamo con richiesta esplicita di indennizzo. Nessun indennizzo verrà riconosciuto laddove il guasto ovvero il malfunzionamento sia imputabile a caso fortuito o forza maggiore ovvero allo stesso utente ed alla sua rete e/o ai suoi dispositivi.

L'importo degli indennizzi per ritardo nell'attivazione del servizio, per la sospensione o cessazione amministrativa del servizio, per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori, perdita della numerazione, per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, per perdita della numerazione, per mancata o ritardata risposta ai reclami, Let's Co corrisponderà al cliente gli indennizzi previsto dalla delibera AGCOM Delibera Agcom 347/18/CONS e relativi allegati (reperibile sul sito www.agcom.it) salva previsione di miglior

favore per il cliente.

In deroga a quanto previsto all'art.6 della Delibera Agcom 347/18/CONS, in caso di guasto bloccante che comporti, in caso di servizio Let's Co, la sospensione/interruzione del servizio di centralino in cloud PBX), Let's Co riconoscerà al cliente, dietro sua richiesta scritta ed a condizione che tale sospensione/interruzione sia risultata superiore alle 4 ore, un credito di disponibilità nella misura corrispondente al 50% del canone mensile relativo ad ogni utente che è stato interessato al guasto bloccante.

Con riferimento esclusivamente al Servizio Let's Connect, in caso di guasto bloccante o critico, da intendersi come blocco, rottura o malfunzionamento del firewall impiegato che sia tale da non consentire l'erogazione del servizio predetto per una durata maggiore a 4 ore consecutive, Let's Co, direttamente o attraverso i propri partner, provvederà alla sostituzione del software o dell'hardware con uno equivalente entro 4 giorni lavorativi dalla segnalazione del guasto, specificatamente entro 96 ore dalla data e dall'ora di registrazione del ticket. Laddove Let's Co non riesca a riparare il guasto e quindi a ripristinare l'accesso al servizio entro i predetti tempi prefissati, riconoscerà al richiedente, dietro sua espressa richiesta scritta, un credito di disponibilità, sempre pari al 50% del canone mensile, fino a un massimo di 100,00 €

ALLEGATO A

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con le Delibere n. 131/06/CSP (Qualità e Carte dei Servizi di accesso a internet da postazione fissa) e n. 179/03/CSP (Direttiva Generale in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni), verranno pubblicati i risultati degli obiettivi prefissati.

Indicatore ambito di applicazione misure e obiettivi di qualità

Servizio Let's Co

Tempo di attivazione del servizio*: da 1 a 21 giorni

Tempo medio di attivazione*: 7 giorni

Tempo di portabilità delle numerazioni telefoniche: da giorni fino a un max di 30 giorni

Tempo riparazione malfunzionamenti**: fino a 30 giorni dalla chiamata/segnalazione

Nel 90% dei casi il Tempo riparazione malfunzionamenti: 7 giorni

Tempo medio risposta chiamate assistenza clienti: 1 minuto

Nel 98% dei casi il Tempo di risposta assistenza clienti: 10 secondi

Disponibilità servizio Cloud PBX (SLA): 97 %/mese

Tempo riparazione guasto bloccante: 4 ore dalla chiamata/segnalazione

* I tempi di attivazione sono calcolati dal momento dell'accettazione delle Condizioni Generali di Contratto via internet. I tempi di fornitura di eventuali apparati variano in relazione della eventuale fornitura degli apparati e della portabilità delle numerazioni.

** I tempi di riparazione variano in relazione alla tipologia ed alla complessità della problematica segnalata.

Indicatore ambito di applicazione misure e obiettivi di qualità

Servizio Let's Connect

Tempo di attivazione del servizio*: da 1 a 21 giorni

Tempo medio di attivazione*: 7 giorni

Tempo riparazione malfunzionamenti**: fino a 30 giorni dalla chiamata/segnalazione

Nel 90% dei casi il Tempo riparazione malfunzionamenti: 7 giorni

Tempo medio risposta chiamate assistenza clienti: 1 minuto

Nel 98% dei casi il Tempo di risposta assistenza clienti: 10 secondi

Disponibilità servizio firewall (SLA): 97 %/mese

Tempo sostituzione firewall in caso di guasto bloccante: 96 ore dalla data - ora di registrazione del ticket

* I tempi di attivazione sono calcolati dal momento dell'accettazione delle Condizioni Generali di Contratto via internet. I tempi di fornitura di eventuali apparati variano in relazione della eventuale fornitura degli apparati e della portabilità delle numerazioni.

** I tempi di riparazione variano in relazione alla tipologia ed alla complessità della problematica segnalata.