

La presente Carta dei Servizi – pubblicata sul nostro sito web, divulgata in fase precontrattuale ed allegata, attraverso apposito link, alla documentazione contrattuale e di fatturazione – è stata adottata e viene costantemente aggiornata da 7 Solutions seguendo le prescrizioni contenute nelle direttive AGCOM in materia di qualità e carte dei servizi e, nello specifico, attuando le seguenti direttive, salvo altre e salvo LL.SS. modifiche ed integrazioni:

- Delibera generale 179/03/CSP;
- Delibera specifica relativa ai servizi di telefonia vocale fissa 254/04/CSP;
- Delibera specifica relativa ai servizi di accesso a Internet da postazione fissa 131/06/CSP
- Delibera specifica recante ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa 244/08/CSP.

Ogni aggiornamento della Carta dei Servizi viene preceduta da apposita informazione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, garantendo almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla applicazione delle nuove previsioni.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

7 Solutions garantisce ai propri Clienti, in relazione all’attivazione ed erogazione dei prodotti e servizi offerti, un’assistenza trasparente e contenuti informativi chiari nel rispetto dei principi fondamentali di cui al presente paragrafo.

1.1. Principio di Eguaglianza.

7 Solutions fornisce i propri servizi nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti medesimi. 7 Solutions garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche e categorie o fasce di Clienti, nonché la parità di accesso ed eguaglianza di uso dei servizi di comunicazione. Barriere comunicative. 7 Solutions adotta le seguenti misure finalizzate a favorire ogni forma di fruizione differenziata dei propri servizi così da realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza d’uso dei servizi a persone diversamente abili, non udenti e non vedenti nonché agli anziani: – tempi ridotti e priorità nell’attivazione dei servizi e nell’attuazione delle modifiche contrattuali e tecniche richieste; – servizi di assistenza clienti adeguati alle esigenze di questo tipo di utenti. Imparzialità. 7 Solutions nell’erogazione dei propri servizi si ispira a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia nella fase di informazione precontrattuale, di stesura e predisposizione dei contratti e nella successiva fase di interpretazione ed esecuzione. Efficienza ed efficacia 7 Solutions ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio di qualità ed evoluto.

1.2. Continuità

L’erogazione dei servizi da parte di 7 Solutions è continua, regolare e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione nonché quelle dovute a cause indipendenti dalla volontà di 7 Solutions e comunque dovute a causa di forza maggiore. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, 7 Solutions informa con congruo anticipo e con mezzi adeguati gli utenti indicando la durata presumibile dell’interruzione e tutte le informazioni ed eventuali recapiti dell’assistenza al fine di ottenere notizie dettagliate. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, 7 Solutions adotta i provvedimenti necessari a ridurre al minimo i disagi per i Clienti.

1.3. Diritto di scelta

7 Solutions, in osservanza della legislazione vigente, rispetta il diritto del Cliente di scegliere tra diversi soggetti fornitori del servizio, assicurando – attraverso un linguaggio più chiaro e semplice possibile – una corretta informativa precontrattuale e contrattuale in merito alle offerte ed alle condizioni economiche e tecniche dei servizi offerti; in particolare viene garantito il diritto di recedere dal Contratto in ogni momento, ad eccezione delle ipotesi nelle quali viene concordata una durata minima in relazione a particolari offerte, attraverso il semplice invio di una lettera raccomandata A.R. alla sede di 7 Solutions.

1.4. Riservatezza

7 Solutions si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di 7 Solutions, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 ed al Reg.to UE 2016/679, assicurando il trattamento dei dati personali, improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza.

2. INFORMAZIONI AI CLIENTI

2.1. Informativa precontrattuale e contrattuale.

7 Solutions assicura ai Clienti, sia in fase precontrattuale che contrattuale, un'informazione completa in merito alle condizioni giuridiche, economiche e tecniche dei servizi offerti, garantendo l'applicazione di criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà. 7 Solutions, sul proprio sito internet, divulga (in forma sintetica, al momento dell'attivazione dei servizi, ed in forma integrale attraverso la pubblicazione delle condizioni generali di contratto), ogni informativa in merito:

– ai contenuti dei servizi nonché i termini e le modalità di erogazione degli stessi indicando 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 e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;

– alle condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;

– alle condizioni dei rapporti derivanti dai contratti di tipo prepagato ed, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale, anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero. Eventuali modifiche che comportino un aumento del prezzo dei servizi o un aggravio degli altri oneri a carico del Cliente, avranno efficacia soltanto decorso un termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta da parte del Cliente e, nello stesso termine, il Cliente può recedere dal contratto con 7 Solutions, con effetto immediato, inviando una raccomandata A.R. alla sede di 7 Solutions.

2.2. Traffico anomalo

7 Solutions, senza alcun aggravio di costi, fornisce ai Clienti la possibilità di accedere al proprio profilo personale on line al fine di verificare i consumi ed il traffico relativi all'utenza ed ai servizi attivati. Il traffico è aggiornato ogni 24 ore. In ogni caso 7 Solutions, laddove ravvisi i presupposti di esistenza di traffico anomalo secondo una procedura interna predefinita, in base alla quale viene valutato il consumo e la tipologia del soggetto chiamante, si riserva la facoltà di sospendere il servizio, dandone comunicazione al Cliente entro le successive 48 ore.

2.3. Rimozione del blocco selettivo di chiamata

7 Solutions nel rispetto delle delibere AGCOM di riferimento prevede l'attivazione di un blocco permanente delle chiamate verso alcune Numerazioni Non Geografiche (numerazioni c.d. premium, come ad es. gli 899, 894, 895 ad esclusione di quelli composti da 6 cifre, internazionali e satellitari con prezzo superiore a 35 cent. di scatto alla risposta iva inclusa). 7 Solutions prevede inoltre, su tutte le linee, la disabilitazione permanente su direttrici internazionali previste nel paniere blacklist 7 Solutions. Il Cliente ha la facoltà di richiedere al momento dell'attivazione o successivamente lo sblocco selettivo di chiamata su tutte le numerazioni inserite nel blocco permanente di chiamata. Lo sblocco selettivo è previsto in base ai servizi ed all'abbonamento scelto e deve essere appositamente richiesto dal Cliente.

2.4. Assistenza

7 Solutions ha attivato un servizio di assistenza, accessibile attraverso la prenotazione dell'assistenza con apposito ticket on line previo accesso al profilo personale del Cliente, per posta elettronica all'indirizzo support@7solutions.it, nonché telefonicamente – nel rispetto degli standard di cui alla Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto – al seguente recapito +39.055.0763777 che osserva l'orario: dal lunedì al venerdì ore 9:00 alle ore 18:00. Le forme di assistenza telematica ed a mezzo posta elettronica sono gratuite. Con le modalità e strumenti di cui sopra è possibile segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi, ai prezzi ed alla fatturazione nonché alle procedure di reclamo. Il numero telefonico e l'indirizzo mail relativi all'assistenza sono indicati nel contratto e nella documentazione di fatturazione; in caso di servizi prepagati, le medesime informazioni sono assicurate ai Clienti al momento dell'attivazione dei servizi.

2.5. Cortesia e Gentilezza

7 Solutions assicura che i Clienti vengano trattati con rispetto e cortesia e li agevolano nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento di oneri ed obblighi contrattuali. Gli operatori che vengono a contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscono al Cliente il proprio nominativo e, comunque, un proprio identificativo nel rispetto della Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto.

3. OFFERTA DEI SERVIZI – MODALITA' DI PAGAMENTO – FATTURAZIONE

3.1. I documenti contrattuali, il cui schema è a disposizione,, unitamente alle condizioni generali di contratto, sul sito internet di 7 Solutions, hanno il seguente contenuto minimo nel rispetto delle direttive AGCOM e della normativa in vigore con indicazione: del servizio oggetto di attivazione e delle condizioni, tecniche ed economiche (prezzi e costi di manutenzione; tempo di fornitura del collegamento iniziale; la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto; i tipi di servizio di manutenzione offerti; indennizzi e rimborsi; sintesi della procedura da seguire per i reclami; sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie.

3.2. La documentazione di fatturazione emessa da 7 Solutions, oltre al rispetto di ogni previsione civilistica e fiscale, contiene le modalità di pagamento ed ogni altra informazione nonché il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni. Le fatture relative al traffico telefonico del mese precedente sono disponibili entro il 15° (quindicesimo) giorno lavorativo di ogni mese, attraverso un'area Clienti riservata del proprio sito Internet. 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. Sono fatte salve specifiche modalità di emissione fattura (mensile, bimestrale, trimestrale, semestrale ed annuale) a seconda delle differenti esigenze del Cliente.

3.3. Il termine massimo per la restituzione di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni è di centottanta giorni dalla cessazione del contratto.

3.4. Informativa contratti internet

Al fine di consentire agli utenti un agevole confronto qualitativo tra le offerte presenti sul mercato, 7 Solutions nel proprio sito web indica, per ciascuna offerta e servizio, le caratteristiche delle prestazioni. Allo stesso tempo i contratti di 7 Solutions riportano le indicazioni su dove reperire le informazioni di cui sopra nonché, nello specifico, le caratteristiche dell'offerta relativamente alla qualità del servizio di accesso includendo le informazioni relative alla velocità di trasmissione dati (banda minima di uploading e di downloading), e la tecnologia utilizzata all'accesso e le caratteristiche minime che il sistema dell'utente deve possedere.

4. QUALITA' DEI SERVIZI

7 Solutions:

1. a) individua gli indicatori di qualità dei servizi, le relative definizioni ed i metodi di misurazione, fissando standard generali e specifici per ciascun anno solare di riferimento, ed, entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, ne informa l'AGCOM;
1. b) pubblica una relazione contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi effettivi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento (pubblicazione effettuata contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio o, comunque, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento)
1. c) invia tale relazione all'Autorità, indicando in che modo è avvenuta la pubblicazione. Gli indicatori di qualità del servizio ed i relativi standard generali e specifici sono riportati nella presente carta dei servizi, e sono comunicati ai Clienti nella documentazione di fatturazione, così come i risultati raggiunti e le relative modalità di pubblicazione.

Standard di Qualità

7 Solutions si impegna a raggiungere ed a mantenere per l'anno 2021 i parametri di qualità in modo da permettere ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione, tenuto conto che i servizi di telefonia vocale fissa ed accesso ad internet da 7 Solutions, come dettagliatamente descritti nel nostro sito internet.

Gli Standard di Qualità individuati nella presente Carta dei Servizi rispettano gli Standard Generali (riferiti al complesso delle prestazioni, e quelli definiti di seguito in conformità alle delibere n. 254/04/CSP e n.131/06/CSP) e Standard Specifici (riferiti alla singola prestazione resa al Cliente). Nello specifico 7 Solutions pubblica in un'apposita pagina all'interno del proprio sito web gli standard di riferimento e gli indicatori di qualità di cui alle seguenti delibere:

Qualità dei servizi di telefonia vocale fissa (Delibera 254/04/CSP)

- Tempo di attivazione del servizio
- Tasso di malfunzionamento
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti
- Tempo di risposta alle chiamate
- Addebiti contestati
- Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up
- Velocità di trasmissione dati
- Tasso di insuccesso nella trasmissione dati
- Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione
- Prestazioni fornite con l'offerta di base

Qualità dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP e Delibera 244/08/CSP)

- Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale
- Tasso di malfunzionamento per linea di accesso
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti
- Percentuale di chiamate a vuoto
- Tempo di instaurazione della chiamata
- Accuratezza della fatturazione
- Tempo di fornitura della carrier pre selection
- Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up
- Velocità di trasmissione dei dati
- Ritardo di trasmissione dati
- Tasso di perdita dei pacchetti

5. RIMBORSI ED INDENNIZZI

7 Solutions rimborsa al Cliente le somme erroneamente addebitate. In caso di inefficienza nell'erogazione dei servizi ed in caso di mancato rispetto degli standard di qualità 7 Solutions prevede la corresponsione di indennizzi di cui al presente paragrafo (medesima informativa è resa all'interno della documentazione di fatturazione): Il mancato rispetto degli Standard Specifici per cause imputabili a 7 Solutions legittima il Cliente a richiedere, e obbliga 7 Solutions a corrispondere, indennizzi con le modalità di seguito indicate.

a) Il Cliente è indennizzato a seguito dell'invio a 7 Solutions, entro 30 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard specifico, di una comunicazione mail all'indirizzo support@7solutions.it ovvero a mezzo pec all'indirizzo contratti@pec.7solutions.it contenente la richiesta dell'indennizzo e la relativa motivazione;

b) l'indennizzo è conteggiato per tutti i giorni dell'anno compresi sabato, domenica e festivi;

c) 7 Solutions liquida l'indennizzo ai Clienti con accredito nella prima fattura dei servizi o inviando direttamente la somma al loro domicilio di fatturazione. A richiesta, rimborsi e indennizzi, anziché detratti dalla fattura, sono liquidati a mezzo bonifico bancario. pagamento anticipato del traffico la corresponsione dell'indennizzo avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite SMS o email, entro sessanta giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva

Gli importi degli indennizzi vengono individuati da 7 Solutions nella seguente misura e con somme da considerarsi IVA inclusa. 7 Solutions corrisponde in maniera automatica, ferma restando la possibilità di ripetizione di quanto indebitamente versato:

a) un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo e pari ad € 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300, per ciascun servizio accessorio, nelle ipotesi di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza

b) un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione e pari ad € 2,50 per ogni giorno di sospensione, fino a un massimo di euro 300, per ciascun servizio accessorio, nelle ipotesi di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso;

Nelle altre ipotesi di disservizi e ritardi, dovuti a responsabilità e comunque imputabili a 7 Solutions, trova applicazione l'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

- in caso di mancato rispetto, per causa imputabile a 7 Solutions, degli SLA di attivazione del servizio xDSL, il Cliente può chiedere un indennizzo pari a 3 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 15 giorni;
- nei casi in cui il ritardo superi i 15 giorni l'indennizzo sarà pagato in una misura che contemperi le richieste del Cliente con i limiti di risarcibilità del danno subito per cause imputabili a 7 Solutions;

- in caso di mancato rispetto dei termini previsti per la riparazione dei guasti relativi al servizio Voce fornito in accesso indiretto (CS o CPS) 7 Solutions corrisponde un indennizzo pari a 5 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 15 giorni;
- in caso di mancato rispetto dei termini previsti per la riparazione dei guasti bloccanti (interruzione del servizio) relativi al servizio Voce fornito in accesso diretto (ULL o xDSL) e Dati, 7 Solutions corrisponde le seguenti percentuali relative agli importi mensili ricorrenti (canoni) previsti nella relativa offerta: da 1 a 2 giorni di ritardo, 10%; da 3 a 5 giorni, 30%; da 6 a 10 giorni, 50%; da 11 a 15 giorni, 100%; oltre 15 giorni, 100% + rateo del canone giornaliero per ogni giorno di ritardo successivo;
- in caso di mancato rispetto di quanto previsto per l'erogazione dei rimborsi a seguito dei reclami presentati dai Clienti, 7 Solutions riconosce gli interessi di legge su ogni giorno di ritardo nel pagamento del rimborso stesso;
- in caso di mancato rispetto dei tempi di risposta ai reclami, compresi quelli relativi alla fatturazione, 7 Solutions corrisponde per ogni giorno di ritardo la somma di 2,5 euro;
- qualora dovuto, il rimborso è liquidato entro 30 giorni dalla conclusione delle opportune verifiche e in ogni caso non oltre i 45 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

6. RECLAMI E SEGNALAZIONI

7 Solutions garantisce il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente carta dei servizi nonché dei livelli di qualità. Reclami e segnalazioni possono essere presentati con apposito ticket on line previo accesso al profilo personale del Cliente, per posta elettronica all'indirizzo support@7solutions.it, nonché telefonicamente – nel rispetto degli standard di cui alla Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto – al seguente recapito +39.055.0763777 che osserva l'orario: dal lunedì al venerdì ore 9:00 alle ore 18:00. Tali modalità di presentazione di reclami sono indicate anche documentazione di fatturazione ed in caso di servizi prepagati, la possibilità di accedere alle medesime informazioni, oltre che attraverso la presente carta dei servizi, è assicurata al momento dell'attivazione del servizio. Ogni reclamo e segnalazione è tracciato attraverso un apposito numero identificativo.

7 Solutions assicura i seguenti termini per la definizione dei reclami:

- **Tempo massimo di risposta ai reclami del Cliente**

L'esito del reclamo è comunicato al Cliente entro 45 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In particolare, in caso di rigetto del reclamo, 7 Solutions comunicherà per iscritto la risposta, dandone adeguata motivazione. Nel caso di mancato rispetto dei termini, si applicano gli indennizzi precedentemente indicati. 7 Solutions assicura ai propri Clienti la tracciabilità o la riferibilità di segnalazioni e reclami.

- **Tempo massimo di risposta ai reclami di fatturazione**

Le richieste di rimborso e i reclami relativi alla fatturazione devono pervenire a 7 Solutions entro 30 giorni solari dalla data di emissione della fattura in contestazione, 7 Solutions si impegna a rispondere al Cliente entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto, sospendendo in tale periodo l'applicazione dell'indennità di mora prevista. Nel caso in cui il reclamo abbia per oggetto la contestazione di addebiti specifici o riferiti a servizi specifici, 7 Solutions, sino alla chiusura formale del reclamo, non sospenderà il servizio oggetto di contestazione. Nel caso in cui 7 Solutions non osservi i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi precedentemente indicati.

7. TUTELA GIURISDIZIONALE

I Clienti che lamentino la violazione di un proprio con riferimento ai servizi offerti ed erogati da 7 Solutions, prima di ricorrere alla soluzione giurisdizionale della controversia dovranno seguire le procedure di soluzione non giurisdizionali stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

In particolare per le controversie successive al 23 luglio 2018, trovano applicazione le disposizioni di cui alla delibera 203/18/CONS AGCOM ai sensi della quale per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità, il ricorso in sede giurisdizionale il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione che può essere svolto:

1. a) dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb;
2. b) mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori;
3. c) presso gli organismi ADR
4. d) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura