

TGI SOLUTION

... your connection

Carta dei servizi

2011

TGI SOLUTION SRL

INDICE

INTRODUZIONE.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	5
egualianza e imparzialità	5
Continuità'	5
Partecipazione	5
efficienza ed efficacia	5
cortesìa e trasparenza	6
PARAMETRI DI QUALITÀ	7
TUTELA DEL CLIENTE	8
offerta dei servizi.....	8
Consumi	8
comunicazioni alla clientela.....	8
irregolare funzionamento del servizio	9
livelli di gravità di guasto.....	10
PAGAMENTO DEL SERVIZIO	11
Indennizzi	12
Tutela dalla privacy	12

DATI ANAGRAFICI FORNITORE :

TGI SOLUTION SRL
VIA ASCENSIONE 14
25077 ROE' VOLCIANO BS
P.IVA/C.F. 02154970988
TEL. 0365.556637 FAX 0365.556629
E.MAIL info@tgisolution.com
HTTP:\\ www.tgisolution.com

Tgi solution srl adotta questa Carta dei Servizi in linea con i principi stabiliti dalla direttiva generale (Delibera n° 179/03/CSP) in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni e dalle direttive specifiche per i servizi di telefonia vocale fissa (Delibera n° 254/04/CSP) e di accesso a Internet da postazione fissa (Delibera n° 131/06/CSP) aggiornandola periodicamente alla luce delle modifiche agli aggiornamenti legislativi. Dandone solerte informazione all'Autorità Garante delle Telecomunicazioni. La Carta dei Servizi definisce gli impegni della società nei confronti dei Clienti e i loro diritti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti.

Per tutto ciò riportato si fa riferimento al principio che Tgi solution srl non opera con una rete propria ma fornendo servizi personalizzati per il cliente finale, in particolare clientela Business , utilizzando fornitori diversi sia per le connessioni dati o fonia sia questa fissa e mobile o aerea

Questo per poter fornire al cliente finale una struttura elastica e senza vincoli legati ad un singolo operatore.

Per tanto ci basiamo su una filosofia di massimo impegno nella scelta dei fornitori, di rilevanza delle loro carte dei servizi, della loro attenzione sia alle normative vigenti sia dei loro parametri di qualità nell'assistenza .

Questo ci permette di seguire con attenzione il cliente in ogni sua esigenza, fornirgli un'unica interfaccia , efficiente e preparata, mettendo a sua disposizione un consulente personale con il quale potrà sempre interagire .

La filosofia Tgi solution srl è completamente rivolta al cliente finale, posto al centro di ogni nostra riflessione, scelta o azione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai principi fondamentali indicati all'articolo 3 delle Delibera n° 179/03/CSP emanata dall'AGCOM.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Tgi Solution Srl fornisce alla clientela servizi di telecomunicazioni appoggiandosi su operatori diversi, ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti .

Su tali principi Tgi Solution Srl basa l'interpretazione delle singole clausole sia generali che specifiche di fornitura dei servizi ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela.

CONTINUITÀ

Tgi Solution Srl si impegna a far sì che i suoi fornitori forniscano i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, TGI SOLUTION SRL adotta le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti.

PARTECIPAZIONE

Tgi solution srl sostiene il diritto del Cliente ad avere un servizio di telecomunicazioni corretto, favorisce quindi una ricca comunicazione presso la propria Clientela in riferimento alle verifiche periodiche di controllo e funzionalità dell'efficienza dei servizi forniti.

Si ritiene che ogni comunicazione pervenuta debba aver la massima considerazione, in modo da migliorare le proprie strategie di soddisfazione verso la clientela finale, si evince quindi l'orientamento della politica aziendale verso il cliente, e la massima disponibilità all'ascolto .

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Tgi Solution Srl si impegna a controllare i che i servizi da lei veicolati rispettino tutte i parametri d'efficienza richiesti , scegliendo sul mercato i fornitori con standard adeguati .

Tgi Solution Srl assume come impegno principale quello di mettere a disposizione del cliente un'interfaccia professionale e cortese in grado di gestire le richieste in modo celere e soddisfacente con la massima disponibilità alla comunicazione e alla trasparenza.

Si impegna a mettere a disposizione del cliente personale sempre preparato e altamente qualificante.

TGI SOLUTION SRL ritiene il suo cliente il bene maggiore della sua attività e si propone di seguirlo con cura e dedizione.

PARAMETRI DI QUALITÀ

Nello svolgimento della propria attività Tgi solution srl rivolge la massima attenzione al grado di soddisfazione della clientela ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi in termini di qualità dei servizi offerti.

In un ottica di miglioramento continuo e di centralità dell'utente, l'azienda si impegna a scegliere sul mercato servizi e fornitori che abbiano la stessa filosofia e che adottino una serie di indicatori stabilendo annualmente degli obiettivi da raggiungere in base ai quali valutare periodicamente il livello qualitativo conseguito, nel pieno rispetto della direttiva generale sulla qualità nei servizi di telecomunicazioni e in linea con le successive delibere specifiche.

Essendo Tgi solution srl un tramite tra cliente e operatore e non avendo quindi una sua struttura rimanda per questa parte della carta dei servizi agli indicatori dei fornitori utilizzati da TGI SOLUTION Srl validi in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione l'eventualità che si verificano:

- guasti nella rete di operatori interconnessi;
- manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto funzionamento delle reti di trasmissione e il mantenimento della qualità di erogazione;
- cause di forza maggiore: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'autorità pubblica.

Ogni fornitore scelto da Tgi Solution srl , in adempimento a quanto prescritto dall'AGCOM pubblica sul proprio sito alla pagina web "Indicatori di qualità" i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità.

TUTELA DEL CLIENTE

La tutela al cliente è il maggior impegno di Tgi solution srl

L'offerta dei servizi di TGI solution Srl si impegna ad essere completa e qualificante , basata sui servizi di operatori affidabili che garantiscono a loro volta ciò che verrà descritto successivamente

OFFERTA DEI SERVIZI

TGI SOLUTION SRL si rivolge al mercato con una gamma completa di servizi di comunicazione integrata, offerti studiando sempre le soluzioni più idonee ad ogni realtà.

I settori di attività coprono Fonia, Trasmissione dati e servizi accessori.

I servizi che compongono l'offerta integrata sono resi nella massima trasparenza nei confronti della clientela, attraverso l'adozione di contratti di fornitura in cui vengono adeguatamente descritti:

- la tipologia di servizio oggetto del contratto;
- le condizioni tecniche ed economiche, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi e dei costi di manutenzione;
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami;

CONSUMI

TGI solution srl, nel rispetto dei principi di tutela del cliente, al fine di garantire uno strumento di controllo del livello di consumi legato all'uso del servizio oggetto del contratto fornisce alla propria clientela:

- su richiesta e senza alcun costo aggiuntivo un documento di dettaglio rispetto a quanto indicato in fattura;
- la possibilità di controllare on line i consumi

COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA

Nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'Autorità Garante nelle Comunicazioni con la delibera 179/03 CSP, si riconosce il diritto della clientela ad un'informazione completa, tempestiva e trasparente relativamente a:

- modifiche delle condizioni tecniche ed economiche del contratto con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione e facoltà del cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accetti le nuove condizioni;

- modifiche alla presente Carta dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo;

A tal fine Tgi solution srl mette a disposizione degli utenti:

- un numero verde gratuito 800.978598 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.00;
- messaggi ed inserti informativi o altro materiale inviato direttamente al cliente;
- il sito web www.tgisolution.it;

Tgi solution srl inoltre si impegna:

- ad informare in maniera chiara la clientela riguardo alla disponibilità e alle modalità di fruizione del blocco selettivo di chiamata nel rispetto di quanto previsto dalla normativa.
- ad informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica e cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS;
- ad informare gli utenti del loro diritto di essere iscritti nel libro delle Opposizioni
- ad informare il cliente della possibilità di rivolgersi agli organi competenti per la trattativa stragiudiziale in via conciliativa presso i Corecom regionali, in caso di non soddisfazione per le risposte ricevute.

IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

L'impegno di Tgi solution srl è quello di riuscire ad eliminare la causa del disservizio entro il termine massimo previsto, fermo restando la possibilità per alcune tipologie di servizio offerte al cliente di attivare meccanismi di intervento diversi con tempi di risoluzione più rapidi.

Il cliente può effettuare il reclamo contattando il servizio di Customer Care:

- via telefono ai seguenti recapiti:
 - Numero Verde 800.978598 per il servizio clienti;
 - Numero di Customer Service +39.0365.556637
- via fax al numero +39.0365.556629;
- via e – mail alle funzioni di supporto per Area Tecnica (ai seguenti indirizzi di posta elettronica):
 - info@tgisolution.com per richieste d'informazioni generiche non trovate nel suddetto sito
 - support_tecnico@tgi_solution.com per richieste concernenti servizi telefonici voce o fax, per richieste concernenti servizi internet o e-mail.

Il servizio di Customer Service, attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 18.00, assegnerà un numero identificativo di guasto o di disservizio e segnalerà al Cliente lo stato di avanzamento risoluzione.

Nel caso il cliente intenda recedere dal contratto, la comunicazione così come previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, dovrà essere inviata con lettera raccomandata all'indirizzo: TGI Solution srl – Via ascensione 14 - 25077 Roè Volciano – Bs.

LIVELLI DI GRAVITÀ DI GUASTO

Tgi solution srl si impegna a fare in modo che i suoi fornitori abbiano come obbiettivo le seguenti modalità di riconoscimento del guasto.

Al ricevimento della segnalazione di un guasto sarà effettuata un'analisi del livello di gravità del guasto:

- Grado 1 - Totale indisponibilità del servizio. Necessita di un intervento urgente e chiusura entro, la dove sia possibile, la giornata.
- Grado 2 - Servizio indisponibile solo in parte. Necessita di un intervento urgente e, la dove sia possibile, chiusura entro 24 ore lavorative;
- Grado 3 - Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori a ai livelli garantiti. Necessita di un intervento normale con chiusura entro 48 ore lavorative;
- Grado 4 - Servizio funzionante con prestazioni pari ai livelli garantiti. Necessita di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative.

In caso di lavoro pianificato con il cliente, con tempi concordati, non si applica il normale tempo di ripristino.

Se il guasto è un guasto strutturale sulla rete Atm (guasto di centrale), non dipendente da operatori scelti direttamente da TGI solution srl, la stessa si impegna a tenere monitorata la situazione e a tener informato il cliente sullo sviluppo del guasto.

PAGAMENTO DEL SERVIZIO

Tgi solution srl dedica particolare attenzione al processo di fatturazione impegnandosi a garantire alla propria clientela elevati standard di trasparenza in linea con quanto stabilito dall'AGCOM.

Fatturazione e pagamento

Il processo di fatturazione (disponibile in formato cartaceo e/o elettronico) avviene con periodicità mensile, anticipatamente per i servizi a canone e posticipatamente per i servizi a consumo. La fattura viene inviata al cliente con un anticipo di 15/20 gg rispetto alla data di scadenza ed accompagnata, a titolo gratuito, dal dettaglio relativo al traffico oggetto di fatturazione, lo dove richiesto in forma cartacea e disponibile sull'area riservata del sito www.tgisolution.com.

Il pagamento delle fatture può avvenire a mezzo RID, Ri.ba addebito su Carta di Credito o bollettino postale comunque nelle modalità esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al Cliente.

In caso di modifiche alle condizioni economiche dei servizi offerti e delle condizioni di contratto il Cliente viene informato con almeno 30 gg di anticipo rispetto alla data di applicazione.

Reclami relativi a Fatturazione e Rimborsi

Salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti ad una pluralità di utenti, le richieste di rimborso o i reclami di qualsiasi natura potranno essere inoltrate per iscritto direttamente al servizio appositamente predisposto per velocizzare e professionalizzare la procedura:

- Business Service - Via della Volta 183 – 25124 Brescia
- Reclami.tgisolution@businessservice.it

Ogni reclamo per essere adeguatamente tracciato e reportizzato dovrà pervenire completo di codice cliente e sarà gestito nel minor tempo possibile ed al massimo entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento ed al Cliente sarà comunicato per iscritto, via mail, fax o lettera, l'esito dello stesso.

Qualora dovuto, un rimborso sarà liquidato con accredito sul primo ciclo di fatturazione utile. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Tgi solution srl per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione.

Indennità di mora per mancato adempimento o ritardato adempimento

Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati al Cliente a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo, o comunque nei limiti stabili all'art. 2 comma 4 della legge 27 marzo 1996, n.108.

Risoluzione delle controversie

Per le controversie tra Tgi solution srl e il Cliente vige quanto stabilito in materia dall'AGCOM con delibera n° 173/07/CONS. In base all'art. 2 della citata delibera, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino al momento in cui si adempie all'obbligo di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, oppure dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Indennizzi

TGI SOLUTION SRL si impegna a ridurre al minimo gli adempimenti richiesti al cliente per la fornitura del servizio, adottando procedure semplificate ed informatizzate che permettono l'effettuazione di servizi più chiari, trasparenti e veloci, agevolando le procedure di pagamento.

In ossequio alla Delibera n. 179/03/CSP, TGI SOLUTION SRL assicura agli utenti il diritto a presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente carta dei servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti.

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 11 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi, TGI SOLUTION SRL riconosce, su richiesta del cliente, un indennizzo per il mancato rispetto degli standard di qualità previsti relativamente alla classificazione dei guasti e ai tempi di riparazione del collegamento sia per i servizi di telefonia vocale fissa che per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

Tale indennizzo viene quantificato su base mensile calcolando il rateo di canone orario previsto per i tempi di disservizio registrati oltre le SLA concordate con il cliente.

L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all' indennizzo stesso.

Tutela dalla privacy

Ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30 giugno 2003 in materia di privacy e tutela dei dati personali, TGI SOLUTION SRL garantisce la massima riservatezza delle informazioni fornite dai clienti, le quali non potranno essere utilizzate, salvo il consenso diretto dell'interessato o la richiesta delle autorità competenti, per le finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.

