



CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

1. Premessa	___3	5. Standard Specifici	___10
2. Principi fondamentali	___4	5.1. Tempo di attivazione dei servizi	___10
2.1. Informazione	___4	5.2. Tempo massimo di riparazione dei malfunzionamenti	___10
2.2. Partecipazione	___4	5.3. Tempo massimo di risposta ai reclami di fatturazione	___10
2.3. Eguaglianza e imparzialità	___4	5.4. Tempo di rimborso sui reclami di fatturazione	___11
2.4. Efficienza ed efficacia	___4	5.5. Tempo massimo di risposta ai reclami del Cliente	___11
2.5. Continuità	___4	6. Indennizzi	___12
2.6. Diritto di scelta	___5	6.1. Indennizzo per il mancato rispetto degli Standard Specifici	___12
2.7. Riservatezza	___5	7. Informazioni ai Clienti	___13
2.8. Qualità	___5	7.1. Traffico anomalo	___13
3. Gli Standard di Qualità	___6	7.2. Rimozione del blocco selettivo di chiamata	___13
4. Standard Generali	___6	7.3. Rimozione del blocco selettivo di chiamata	___13
4.1. Tempo di fornitura allacciamento iniziale	___6	8. La tutela	___14
4.2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	___6	8.1. Uso indebito del collegamento	___14
4.3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	___7	8.2. Tutela giurisdizionale	___14
4.4. Tempo di risposta del servizio tramite operatore (numero 800983888)	___7		
4.5. Fatture contestate	___7		
4.6. Accuratezza della fatturazione	___7		
4.7. Velocità minima di trasmissione dati	___8		
4.8. Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	___8		
4.9. Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	___9		
4.10. Tasso di perdita dei pacchetti	___9		

1. Premessa

La Carta dei Servizi è il documento che espone i diritti fondamentali dei nostri Clienti e i principi che ispirano la fornitura dei servizi di Alida. Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali relative al contratto sottoscritto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente.

Alida srl

P.I. 01579200765

Sede Legale

V. Ronca Battista, 3 - 85025 Melfi (PZ)

Sede Operativa

V. Centomani, 11 - 85100 Potenza

Tel: +39 0971 1895150 | fax: +39 0971 1895168

www.alida.it

2. Principi fondamentali

2.1. Informazione

Alida garantisce ai propri Clienti, oltre ai prodotti e servizi offerti, un contenuto informativo chiaro, completo e sollecito. Inoltre il Cliente ha la possibilità di controllare il livello dei consumi telefonici senza aggravio di spesa, attraverso la consultazione online del dettaglio delle chiamate effettuate.

2.2. Partecipazione

I Clienti, individualmente o attraverso le associazioni di categoria in cui si riuniscono, possono esercitare il diritto di partecipazione, inviando documenti e formulando osservazioni e suggerimenti che saranno tenuti in considerazione per il miglioramento della qualità dei servizi offerti. Alida s’impegna a dare riscontro entro il termine massimo di 30 giorni.

2.3. Eguaglianza e imparzialità

Alida fornisce i propri servizi nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti, ispirandosi a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia nella stesura e predisposizione dei contratti. Alida garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche e categorie o fasce di Clienti. Con riferimento a questi ultimi, Alida si impegna a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza, di uso dei servizi di telecomunicazione ai disabili e agli anziani, nonché a favorire l’eliminazione delle barriere alla comunicazione.

2.4. Efficienza ed efficacia

Alida 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 evoluto e di qualità.

2.5. Continuità

L’erogazione dei servizi da parte di Alida è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, Alida adotta i provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata delle irregolarità ed i disagi per i Clienti.

Alida srl

P.I. 01579200765

Sede Legale

V. Ronca Battista, 3 - 85025 Melfi (PZ)

Sede Operativa

V. Centomani, 11 - 85100 Potenza

Tel: +39 0971 1895150 | fax: +39 0971 1895168

www.alida.it

2.6. Diritto di scelta

Alida, in osservanza della legislazione vigente, rispetta il diritto del Cliente di scegliere tra diversi soggetti fornitori del servizio, assicurando il diritto di recedere dal contratto in ogni momento, attraverso il semplice invio di una lettera raccomandata A.R. alla sede di Alida o di un'email di posta elettronica certificata.

2.7. Riservatezza

Alida s'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 Alida, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196.

2.8. Qualità

Alida ha un Sistema di Gestione per la Qualità certificato per i servizi offerti secondo la norma ISO 9001:2008, con scopo di certificazione: "Progettazione ed erogazione di servizi di telefonia fissa, servizi a valore aggiunto e servizi Internet. Commercializzazione, installazione ed assistenza di sistemi telefonici e di reti dati".

Alida srl

P.I. 01579200765

Sede Legale

V. Ronca Battista, 3 - 85025 Melfi (PZ)

Sede Operativa

V. Centomani, 11 - 85100 Potenza

Tel: +39 0971 1895150 | fax: +39 0971 1895168

www.alida.it

3. Qualità dei servizi

Attraverso la Carta dei Servizi Alida indica una serie di parametri di qualità che s’impegna a raggiungere e a mantenere nell’anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l’effettiva realizzazione.

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

4. Standard Generali

4.1. Tempo di fornitura allacciamento iniziale

È definito come il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l’ordine valido, come previsto dal contratto ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l’uso da parte del richiedente il servizio (allegato 1 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 1 della delibera 131/06/CSP). Alida per i servizi diretti integrati voce e dati forniti con strutture di altri operatori, ovvero per i servizi forniti al Cliente tramite la propria rete o tramite un doppino d’utente disaggregato (ULL), fissa come valori obiettivo semestrali ed annuali per tutti gli ordini sottoscritti nell’anno:

- 95% dei casi entro 70 giorni solari;
- 99% dei casi entro 90 giorni solari;
- 99% dei casi entro la data concordata con il Cliente.

L’indicatore si riferisce al servizio che viene fornito in modalità integrata voce e dati. Il tempo di fornitura include i tempi di fornitura delle connettività, i tempi di collaudo degli apparati e di attivazione delle linee. Il tempo di attivazione del servizio Internet, stante la natura integrata del servizio voce/dati non è disponibile in maniera disaggregata. Gli obiettivi relativi a tale indicatore non tengono conto degli eventuali ritardi di fornitura del servizio generati da Telecom Italia o di un diverso termine concordato con il Cliente.

4.2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

È dato dal rapporto tra il numero delle segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi sul servizio di telefonia vocale durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo (allegato 2 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 2 della delibera n. 131/06/CSP). Alida si impegna a mantenere come valori obiettivo semestrali ed annuali tale rapporto:

- sotto il 20% per i servizi diretti integrati voce/dati, forniti con strutture di altri operatori;
- sotto l’1% per i servizi voce indiretti in modalità CPS.

Alida srl

P.I. 01579200765

Sede Legale

V. Ronca Battista, 3 - 85025 Melfi (PZ)

Sede Operativa

V. Centomani, 11 - 85100 Potenza

Tel: +39 0971 1895150 | fax: +39 0971 1895168

www.alida.it

4.3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

È definito come il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (allegato 3 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 3 della delibera n. 131/06/CSP). Alida si impegna, come valori obiettivo semestrali ed annuali, a risolvere i malfunzionamenti effettivi (pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Alida, anche installati presso la sede del Cliente):

- entro 12 ore lavorative per l'85% dei malfunzionamenti segnalati;
- entro 24 ore lavorative per il 95% dei malfunzionamenti segnalati.

4.4. Tempo di risposta del servizio tramite operatore (numero 800983888)

È definito (allegato 5 della delibera n. 254/04/CSP ed 4 allegato della delibera n. 131/06/CSP) come l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde al Cliente per fornire il servizio richiesto. Alida fissa come valori obiettivo:

- tempo di navigazione IVR uguale a 0;
- tempo medio di risposta su tutte le chiamate inferiore a 12 secondi;
- tempo di risposta sul 90% delle chiamate inferiore a 20 secondi.

4.5. Fatture contestate

Questo indicatore misura la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo (allegato 10 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 5 della delibera n. 131/06/CSP). Alida si pone come obiettivo:

- percentuale di contestazioni inferiore allo 0,6%.

4.6. Accuratezza della fatturazione

Questo indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazioni relative al servizio di telefonia vocale riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo (allegato 11 della delibera n. 254/04/CSP). Alida, impegnandosi a porre in essere tutti i controlli necessari a tale scopo, si pone come obiettivo:

- percentuale di errori inferiore allo 0,4%

4.7. Velocità minima di trasmissione dati

È definita come la velocità di trasmissione di dati, misurata tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito remoto in cui sono posizionati un client e un server, separatamente per il downloading e per l'uploading (allegato 2 della delibera n. 244/08/CSP). L'indicatore si riferisce a servizi di accesso ad Internet da postazione fissa con banda nominale superiore a 128Kbit/s. Per il Download del servizio offerto con ADSL 4 Mbps, Alida fissa come valori obiettivo semestrali ed annuali per tutti gli ordini sottoscritti nell'anno:

- Banda massima (percentile 95): 3.650 Mbps;
- Banda minima (percentile 5): 3.000 Mbps;
- Media: 3.450 Mbps;
- Deviazione Standard: 260 Mbps.

Per l'Upload del servizio offerto con ADSL 4 Mbps, Alida fissa come valori obiettivo semestrali ed annuali per tutti gli ordini sottoscritti nell'anno:

- Banda massima (percentile 95): 495 Mbps;
- Banda minima (percentile 5): 420 Mbps;
- Media: 470 Mbps;
- Deviazione Standard: 30 Mbps.

4.8. Tasso di insuccesso nella trasmissione dati

È definito come il rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione (allegato 3 della delibera n. 244/08/CSP). L'indicatore si riferisce a servizi di accesso ad Internet da postazione fissa con banda nominale superiore a 128Kbit/s. Alida fissa come valori obiettivo semestrali ed annuali per tutti gli ordini sottoscritti nell'anno:

tasso di insuccesso nel verso dal server di misura al client (Downloading): 0,5%;

tasso di insuccesso nel verso dal client al server di misura (Uploading): 0,5%.

Alida srl

P.I. 01579200765

Sede Legale

V. Ronca Battista, 3 - 85025 Melfi (PZ)

Sede Operativa

V. Centomani, 11 - 85100 Potenza

Tel: +39 0971 1895150 | fax: +39 0971 1895168

www.alida.it

4.9. Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione

È definito come il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING) (allegato 4 della delibera n. 244/08/CSP). L'indicatore si riferisce a servizi di accesso ad Internet da postazione fissa con banda nominale superiore a 128Kbit/s. Alida fissa come valori obiettivo semestrali ed annuali per tutti gli ordini sottoscritti nell'anno:

- valore medio del ritardo: 16 millisecondi;
- deviazione standard: 1 millisecondo.

4.10. Tasso di perdita dei pacchetti

È definito come il rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati (allegato 5 della delibera n. 244/08/CSP). L'indicatore si riferisce a servizi di accesso ad Internet da postazione fissa con banda nominale superiore a 128Kbit/s. Alida fissa come valori obiettivo semestrali ed annuali per tutti gli ordini sottoscritti nell'anno:

- tasso di perdita percentuale: 0,3%.

Alida srl

P.I. 01579200765

Sede Legale

V. Ronca Battista, 3 - 85025 Melfi (PZ)

Sede Operativa

V. Centomani, 11 - 85100 Potenza

Tel: +39 0971 1895150 | fax: +39 0971 1895168

www.alida.it

5. Standard Specifici

5.1. Tempo di attivazione dei servizi

Alida si impegna ad attivare i servizi entro 60 giorni solari dalla ricezione del contratto sottoscritto dal Cliente, previa disponibilità e compatibilmente con i tempi di fornitura della linea di accesso da parte del fornitore.

Per i servizi in fibra ottica dedicata il tempo di attivazione è di 120 giorni, salvo diverso accordo fra le parti, previa la disponibilità del servizio e tenuto conto degli eventuali permessi, autorizzazioni, opere a carico del Cliente e relativi tempi di esecuzione dei lavori.

5.2. Tempo massimo di riparazione dei malfunzionamenti

Alida si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e Internet, per la parte di propria competenza, entro 3 giorni lavorativi, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e nelle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a Alida. In questi casi Alida farà tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 24 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. In ogni modo, Alida si attiverà per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili.

Nel caso in cui Alida non osservi i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti ai punti successivi.

5.3. Tempo massimo di risposta ai reclami di fatturazione

Le richieste di rimborso e i reclami relativi alla fatturazione devono pervenire ad Alida per lettera raccomandata A.R., PEC, email o fax entro 30 giorni solari dalla data di emissione della fattura in contestazione, fatti salvi i casi di ritardo nell'invio della fattura da parte di Alida.

Alida 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. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine Alida informa il Cliente sui tempi necessari per la risposta.

Nel caso in cui il reclamo abbia per oggetto la contestazione di addebiti specifici o riferiti a servizi specifici, Alida non sospenderà il servizio oggetto di contestazione sino alla chiusura formale del reclamo.

Nel caso in cui Alida non osservi i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto successivo.

5.4. Tempo di rimborso sui reclami di fatturazione

Qualora dovuto, il rimborso è liquidato entro 30 giorni dalla conclusione delle opportune verifiche e in ogni caso non oltre i 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo. Gli importi dovuti sono accreditati nella fattura successiva alla conclusione delle opportune verifiche o liquidati direttamente al Cliente. Nel caso di mancato rispetto dei termini, si applicano gli indennizzi previsti al punto successivo.

5.5. Tempo massimo di risposta ai reclami del Cliente

I reclami non inerenti la fatturazione devono pervenire ad Alida per lettera raccomandata A.R. via PEC, via fax o telefonicamente al numero gratuito 800 983 888. 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, Alida comunicherà per iscritto la risposta, dandone adeguata motivazione. Nel caso di mancato rispetto dei termini, si applicano gli indennizzi previsti al punto successivo.

Alida assicura ai propri Clienti la tracciabilità o la riferibilità di segnalazioni e reclami.

Alida srl

P.I. 01579200765

Sede Legale

V. Ronca Battista, 3 - 85025 Melfi (PZ)

Sede Operativa

V. Centomani, 11 - 85100 Potenza

Tel: +39 0971 1895150 | fax: +39 0971 1895168

www.alida.it

6. Indennizzi

6.1. Indennizzo per il mancato rispetto degli Standard Specifici

Il mancato rispetto degli Standard Specifici per cause imputabili ad Alida legittima il Cliente a richiedere indennizzi e obbliga Alida a corrisponderli nelle misure indicate di seguito.

Il Cliente è indennizzato a seguito dell'invio ad Alida, entro 30 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard specifico, di lettera raccomandata A.R., PEC, email o fax contenente la richiesta dell'indennizzo e la relativa motivazione. Si precisa che:

- le somme sottoindicate sono da considerarsi IVA esclusa;
- l'indennizzo è conteggiato per tutti i giorni dell'anno compresi sabato, domenica e festivi;
- Alida liquida l'indennizzo con accredito nella prima fattura utile successiva o direttamente al Cliente.

In caso di mancato rispetto, per causa imputabile ad Alida, degli SLA di attivazione dei servizi, il Cliente può chiedere 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 relativi al servizio Voce fornito in accesso indiretto (CS o CPS) Alida 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 e Dati, Alida corrisponde le seguenti percentuali relative agli importi mensili ricorrenti (canoni) previsti nella relativa offerta:

- 10% del canone da 1 a 2 giorni di ritardo;
- 30% del canone da 3 a 5 giorni;
- 50% del canone da 6 a 10 giorni;
- 100% del canone da 11 a 15 giorni;
- 100% del canone più rateo del canone giornaliero per ogni giorno di ritardo successivo oltre i 15 giorni.

In caso di mancato rispetto di quanto previsto per l'erogazione dei rimborsi a seguito dei reclami presentati dai Clienti, Alida 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 del Cliente, ivi compresi quelli relativi alla fatturazione, Alida corrisponde per ogni giorno di ritardo la somma di 1 euro.

Alida srl
P.I. 01579200765

Sede Legale
V. Ronca Battista, 3 - 85025 Melfi (PZ)

Sede Operativa
V. Centomani, 11 - 85100 Potenza
Tel: +39 0971 1895150 | fax: +39 0971 1895168

www.alida.it

7. Informazioni ai Clienti

Alida assicura la piena informazione ai Clienti circa:

- il presente documento e le sue modifiche;
- la modifica delle specifiche tecniche dei servizi, l'aggiornamento delle tariffe e le variazioni alle Condizioni Generali di fornitura dei servizi. Qualora le modifiche comportino un miglioramento oggettivo delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, al Cliente saranno applicate automaticamente le migliori condizioni. Qualora, invece, dette modifiche comportino un aumento del prezzo dei servizi o un aggravio di altri oneri a carico del Cliente, esse avranno efficacia soltanto decorso un termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta da parte del Cliente. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal contratto con Alida, con effetto immediato, inviando una comunicazione per raccomandata A.R. o PEC;
- la disponibilità delle fatture relative al traffico telefonico del mese precedente entro il 10° (decimo) 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.

I punti di contatto per le comunicazioni dei Clienti sono:

Servizio Clienti: numero gratuito 800.983.888

raccomandata A.R.: Alida srl, via del Seminario Maggiore, 5 – 85100 Potenza (Pz)

PEC: servizioclienti@pec.alida.it

email: dc@alida.it

fax: 800.983.888

7.1. Traffico anomalo

Alida, laddove ravvisi i presupposti di esistenza di traffico anomalo secondo la propria procedura interna (in base alla valutazione del consumo e della tipologia del soggetto chiamante), si riserva la facoltà di sospendere il servizio, previa comunicazione al Cliente medesimo.

7.2. Rimozione del blocco selettivo di chiamata

Alida, laddove ravvisi i presupposti di esistenza di traffico anomalo secondo la propria procedura interna (in base alla valutazione del consumo e della tipologia del soggetto chiamante), si riserva la facoltà di sospendere il servizio, previa comunicazione al Cliente medesimo.

Alida srl

P.I. 01579200765

Sede Legale

V. Ronca Battista, 3 – 85025 Melfi (PZ)

Sede Operativa

V. Centomani, 11 – 85100 Potenza

Tel: +39 0971 1895150 | fax: +39 0971 1895168

www.alida.it

8. La tutela

8.1. Uso indebito del collegamento

In caso di denuncia o frode avente a oggetto l'uso indebito, da parte di terzi del collegamento di rete, Alida sospenderà i pagamenti relativi al traffico denunciato come fraudolento fino alla definizione della controversia dietro presentazione di copia della denuncia depositata dal Cliente presso le Autorità competenti.

Alida, in caso di frode accertata, rimborserà i pagamenti già effettuati non imputabili al Cliente.

8.2. Tutela giurisdizionale

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

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

Alida srl

P.I. 01579200765

Sede Legale

V. Ronca Battista, 3 - 85025 Melfi (PZ)

Sede Operativa

V. Centomani, 11 - 85100 Potenza

Tel: +39 0971 1895150 | fax: +39 0971 1895168

www.alida.it

Informazioni relative alla tipologia di utenza servita ed alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di telefonia vocale fissa (allegato 13 della delibera n. 254/04/CSP)

Tipologia di utenza servita

- residenziale: 10%;
- affari: 90%.

Prestazioni fornite con l'offerta di base di telefonia vocale fissa

- Collegabilità di un apparecchio fax: gratuito;
- Collegabilità di un modem per dial-up: gratuito;
- Rimozione del blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN sui servizi diretti: gratuito;
- Rimozione del blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN sui servizi indiretti: gratuito;
- Carrier Selection con altri operatori in caso di servizio offerto in ULL: non previsto;
- Carrier Selection con altri operatori in caso di servizio offerto con proprie linee: non previsto;
- Raggiungibilità totale delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo: gratuito;
- Aree geografiche servite con accesso diretto: nazionale;
- Aree geografiche servite con accesso indiretto: nazionale;
- Assistenza telefonica: gratuita;
- Numero di assistenza: 800.983.888.

Alida srl

P.I. 01579200765

Sede Legale

V. Ronca Battista, 3 - 85025 Melfi (PZ)

Sede Operativa

V. Centomani, 11 - 85100 Potenza

Tel: +39 0971 1895150 | fax: +39 0971 1895168

www.alida.it

Informazioni relative alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (allegato 5 delibera 244/08/CSP)

Prestazioni fornite con l'offerta di base

- Tasso di insuccesso nella trasmissione dati: 0,5% in uploading, 0,5% in downloading;
- Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (ritardo massimo): 36 millisecondi;
- Tasso di perdita dei pacchetti 0,3%;
- Indirizzi IP pubblici: si;
- Indirizzi IP privati: no;
- Indirizzi IP assegnati staticamente: si;
- Indirizzi IP assegnati dinamicamente: si;
- Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast: nessuna;
- Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast: non vengono erogati servizi multicast;
- Eventuali limitazioni nell'uso delle porte: nessuna;
- Eventuali ulteriori limitazioni del servizio di accesso ad Internet: nessuna;
- Disponibilità di meccanismi di Quality of Service: si;
- Antivirus, firewall: antivirus e antispam su email e firewall compresi nell'offerta;
- Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla: nessuna;
- Assistenza tecnica: si;
- Numeri e indirizzi di assistenza: 80098388, servizioclienti@alida.it;
- Tecnologie utilizzate per fornire il servizio: DSL, DSL2+, VDSL, EVDSL, GPON secondo disponibilità del servizio;
- Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente: l'offerta prevede l'installazione del router a cura di Alida, pertanto l'utente si collega al servizio tramite interfaccia Ethernet o FastEthernet;
- Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori: no;
- Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line: si;
- Idoneità a ricevere servizi video: si.

Note finali

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

Alida srl

P.I. 01579200765

Sede Legale

V. Ronca Battista, 3 - 85025 Melfi (PZ)

Sede Operativa

V. Centomani, 11 - 85100 Potenza

Tel: +39 0971 1895150 | fax: +39 0971 1895168

www.alida.it