



CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA

B.F. FORNITURE UFFICIO SRL. (nel seguito indicata come B.F. FORNITURE UFFICIO) è un Operatore di Telecomunicazione che ha redatto la presente CARTA DEI SERVIZI in un'ottica di qualità dei servizi offerti e di trasparenza verso i Clienti. La CARTA DEI SERVIZI racchiude le modalità operative con cui vengono erogati tutti i servizi di Telecomunicazione: fonia, internet e trasporto voce, dati e immagini al cliente finale. Nella CARTA DEI SERVIZI sono sintetizzati i diritti dei Clienti e gli impegni che B.F. FORNITURE UFFICIO assume nei loro confronti.

1.1 La Carta dei Servizi

La CARTA DEI SERVIZI di B.F. FORNITURE UFFICIO è stata redatta in linea con quanto espresso dall'Art.10 del D.P.R. n.318 del 18 Settembre 1997 e dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera n. 179/03/CSP e con le Delibere n. 254/04/CSP, 131/06/CSP, 79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni in materia di Qualità e Carte dei Servizi di Comunicazione Elettronica. Alla CARTA DEI SERVIZI si affiancano le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la Clientela. La CARTA DEI SERVIZI disponibile on-line sul sito di B.F. FORNITURE UFFICIO (www.valorebf.it), viene inviata gratuitamente ai clienti che ne fanno richiesta. Viene aggiornata periodicamente in funzione al cambiamento tecnologico e dei nuovi servizi introdotti a portafoglio da B.F. FORNITURE UFFICIO.

2. LA SOCIETÀ

B.F. FORNITURE UFFICIO è un Autonomous System I.S.P. e W.I.S.P. iscritto al R.O.C. ed in possesso delle Autorizzazioni Generali per l'erogazione di servizi di Telecomunicazioni a Banda Larga e VoIP e offre alla clientela Business servizi integrati di Telefonia, accesso veloce a Internet, trasmissione dati, applicazioni video, videocomunicazione. B.F. FORNITURE UFFICIO rende disponibile un accesso diretto e fisico alle aziende proponendosi come unico fornitore per tutte le esigenze di comunicazione, private e professionali: è, infatti, in grado, sfruttando la potenzialità della banda larga, di offrire una trasmissione unificata e ad alta velocità di voce, dati, video e Internet, e servizi di Data Center tramite il protocollo IP. La tecnologia messa a disposizione consente di fornire velocità di collegamento fino a 1000 mbit/s per le aziende. Questi servizi, basandosi su tecnologia e apparati di proprietà di OLO installati nelle centrali dell'operatore di accesso, utilizzano nell'ultimo tratto il doppino in rame per le connessioni tipo Xdsl o collegamenti tramite Fibra Ottica e/o in tecnologia radio mediante antenne denominate C.P.E. Le operazioni di attivazione del circuito dati e di trasferimento del numero telefonico ("Number Portability") potrebbero in casi eccezionali non avvenire in perfetta sincronia, causando l'isolamento temporaneo del telefono del cliente. B.F. FORNITURE UFFICIO, nonostante operi in un sistema misto che non sempre permette l'individuazione immediata delle criticità e delle relative soluzioni, si impegna, quotidianamente, al miglioramento del proprio servizio in modo da rispondere tempestivamente ed efficacemente alle esigenze del Cliente e ridurre al minimo i problemi tecnici. In contesti particolarmente critici, B.F. FORNITURE UFFICIO si impegna a minimizzare i possibili disagi per i clienti, anche con collegamenti temporanei gratuiti in modo da garantire la continuità del servizio.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

B.F. FORNITURE UFFICIO fornisce il servizio di Telecomunicazioni al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. B.F. FORNITURE UFFICIO ispira i propri comportamenti nei confronti dei clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso interpreta le condizioni generali e le specifiche di erogazione dei servizi di Telecomunicazioni e della normativa di riferimento.

3.2 Continuità

B.F. FORNITURE UFFICIO si impegna a fornire i servizi di Telecomunicazioni in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, B.F. FORNITURE UFFICIO si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al cliente. Nel caso di interventi di manutenzione programmata, che generano interruzioni complete del servizio, B.F. FORNITURE UFFICIO si impegna ad informare il Cliente in anticipo specificando, se possibile, l'eventuale durata dell'interruzione. I servizi di B.F. FORNITURE UFFICIO vengono alimentati tramite energia elettrica.



B.F. FORNITURE UFFICIO SRL

Viale dell'Unione Europea, 18
21013, Gallarate (VA)

T. 0331 638383 F. 0331 636313

PEC bfornitureufficio@pec.it
info@valorebf.it

P.I./C.F. 02429210129

Cap. Soc. 500.000 I.V.
C.D. SUBM70N



Tel. 0331 63 83 83
Fax. 0331 63 63 13



info@valorebf.it



www.valorebf.it

3.3 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il cliente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano nei limiti previsti dalla normativa vigente e di avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

B.F. FORNITURE UFFICIO esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri clienti e la qualità dei servizi forniti.

3.4 Cortesia e Trasparenza

Cortesia e trasparenza sono i principi ai quali si ispira B.F. FORNITURE UFFICIO nella gestione dei rapporti con i propri clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda.

3.5 Efficienza ed Efficacia

B.F. FORNITURE UFFICIO fornisce il servizio di telecomunicazione secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

3.6 Trasparenza delle condizioni contrattuali

B.F. FORNITURE UFFICIO si impegna ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

3.7 Tutela dei Dati Personali: riservatezza delle informazioni

3.7.1 Tutela dei Dati Personali

B.F. FORNITURE UFFICIO è conforme al Regolamento europeo GDPR UE 2016/679. B.F. FORNITURE UFFICIO garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, garantisce di adottare ogni misura tecnica e organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso; assicura infine che il proprio personale è perfettamente a conoscenza di tale normativa essendo stato adeguatamente formato e scelto per la capacità, affidabilità discrezionalità.

Il Cliente è stato informato da B.F. FORNITURE UFFICIO che i dati personali forniti dal Cliente saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente ed al fine della erogazione dei servizi oggetto del contratto da lui sottoscritto.

Il trattamento dei dati da parte di B.F. FORNITURE UFFICIO garantirà la massima riservatezza sui dati del Cliente, che non verranno comunicati a terzi o comunque diffusi per scopi diversi da quelli espressamente previsti dal contratto. La finalità del trattamento di tali dati è di individuare il fruitore dei servizi e renderne effettiva l'erogazione, contabilizzare gli importi relativi e fornire ogni necessaria ed opportuna informazione al Cliente in relazione alla gestione del rapporto contrattuale e ai servizi attualmente offerti o che si renderanno disponibili in futuro. I dati, dopo essere stati trasformati in forma anonima, potranno essere altresì elaborati a fini statistici.

L'utilizzazione dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali.

I dati del Cliente saranno archiviati in forma cartacea e automatizzata e conservati presso le sedi operative di B.F. FORNITURE UFFICIO o presso strutture esterne certificate (CLOUD), con predisposizione di idonee misure di sicurezza, tali da garantire la tutela e la massima riservatezza di tali dati, che verranno adeguate nel tempo, in conformità della legge e alla evoluzione tecnica del settore.

Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti anche elettronicamente da parte di B.F. FORNITURE UFFICIO ad altri soggetti e società che forniscono servizi necessari allo svolgimento dell'attività di B.F. FORNITURE UFFICIO e pertanto ad altri soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge e resi edotti dei vincoli imposti dal GDPR UE 2016/679 e dal D.Lgs. 101/2018 e successive modifiche ed integrazioni. I dati personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da B.F. FORNITURE UFFICIO, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, saranno cancellati o resi anonimi secondo le disposizioni di legge, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti tra fornitori di reti in caso di interconnessione o necessario in riferimento a controversie di B.F. FORNITURE UFFICIO e il Cliente. Per le medesime finalità potranno essere sottoposti a trattamento i seguenti dati:

- il numero o l'identificazione del Cliente;
- l'indirizzo e il tipo di Servizio fornito al Cliente;
- il numero degli abbonati chiamati;
- il numero totale delle unità temporali da considerare nel periodo di fatturazione;
- il tipo, l'ora di inizio e la durata delle chiamate effettuate e il volume dei dati trasmessi;
- la data della chiamata o dell'utilizzazione dei Servizi;
- altre informazioni concernenti i pagamenti.

Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di B.F. FORNITURE UFFICIO che si occupano della fatturazione o della gestione del traffico, di analisi per conto dei clienti, dell'accertamento di frodi o della commercializzazione dei servizi di telecomunicazione di B.F. FORNITURE UFFICIO. In ogni caso, il Cliente ha i diritti previsti dal GDPR UE 2016/679 e, in particolare, può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano. Qualora il cliente volesse esercitare i diritti previsto dall'art. 15 del GDPR UE 2016/679 può inviare una richiesta a B.F. FORNITURE UFFICIO.

Art. 15 - (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti):



1) L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2) L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- dell'origine dei dati personali;
- delle finalità e modalità del trattamento;
- della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
- dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3) L'interessato ha diritto di ottenere:

- l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4) L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

L'interessato può avanzare tali richieste scrivendo all'indirizzo privacy@valorebf.it, telefonando al numero 0331 638383 o scrivendo a Ufficio Privacy di B.F. FORNITURE UFFICIO SRL – Viale dell'Unione Europea, 18 – 21013 Gallarate (VA), ITALY.

3.7.2 Inserimento dei dati nella Base Dati Unica DBU

B.F. FORNITURE UFFICIO si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi telefonici e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali. Ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nella base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con la compilazione dell'apposito modulo, B.F. FORNITURE UFFICIO provvederà ad inserire i suoi dati nel suddetto DBU; l'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari. La pubblicazione degli elenchi telefonici (sia in presenza di accordi con B.F. FORNITURE UFFICIO, sia in difetto di essi) avviene peraltro secondo tempi che sono decisi in via esclusiva dai soggetti che provvedono alla stessa e sulla base di loro specifiche esigenze lavorative in merito alle quali B.F. FORNITURE UFFICIO non può in alcun modo incidere. Pertanto B.F. FORNITURE UFFICIO non assume alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati.

4. INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Gli utenti hanno diritto di essere informati relativamente alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi. Pertanto B.F. FORNITURE UFFICIO si impegna a: dati:

- attivare tutti i servizi offerti secondo le Condizioni generali di contratto. Le condizioni generali di contratto sono consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione del contratto e sono comunque disponibili sul sito Internet;
- mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione per la risoluzione dei reclami, allorquando, all'esito degli stessi, il Cliente ritenga ancora di non essere soddisfatto;
- garantire nei rapporti con la Clientela, attraverso tutto il personale dipendente, rispetto e cortesia ed agevolare la Clientela nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- agevolare la fruizione dei servizi di telecomunicazione dalla stessa offerti da parte delle categorie di utenti disabili, conformemente alla Delibera 514/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto delle modalità ivi previste;
- inviare la fattura contenente le informazioni necessarie e, a richiesta, la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento conformemente a quanto previsto dal Decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni;
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta all'interno della fattura, oppure, attraverso il sito internet www.valorebf.it;
- inserire gratuitamente e modificare, nei tempi tecnici, sulla base delle indicazioni del Cliente, i dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di



informazione all'utenza (in adempimento alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 36/02/CONS, n. 180/02/CONS e successive modifiche ed integrazioni);

- inoltrare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto ed inviarle unitamente alle fatture. Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via fax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di fax o indirizzo di posta elettronica reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione;
- curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti ai sensi delle Condizioni generali e speciali di contratto. Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da B.F. FORNITURE UFFICIO o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici di B.F. FORNITURE UFFICIO o ai terzi da questa incaricati. Per i clienti ad "accesso indiretto" (Carrier pre-selection) cioè, servizio indiretto di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo (tempi tecnici di ripristino) come indicato in allegato "A";
- fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;
- conformemente a quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 78/02/CONS, 418/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nonché dal Ministero dello Sviluppo Economico con Decreto Ministeriale del 2 marzo 2006, n. 145, B.F. FORNITURE UFFICIO mette a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo al momento della sottoscrizione del contratto, il "blocco selettivo di chiamata", in modalità permanente (di default) e selettiva (a richiesta), salva contraria ed espressa volontà dello stesso manifestata ad B.F. FORNITURE UFFICIO;
- inviare, su specifica richiesta del Cliente, con l'inoltro della fattura, due distinti bollettini di conto corrente, contenuti in un'unica busta, uno per il pagamento di eventuali servizi a sovrapprezzo e uno per il pagamento del rimanente traffico e dei servizi supplementari.

5. OFFERTA DEI SERVIZI

5.1 Caratteristiche tecniche circuiti ADSL, ADSL2 e ADSL2+

Tutti i circuiti ADSL di B.F. FORNITURE UFFICIO sono forniti con navigazione Flat, inoltre viene concesso al cliente, in forma gratuita, l'utilizzo di SMTP non certificato di proprietà della stessa.

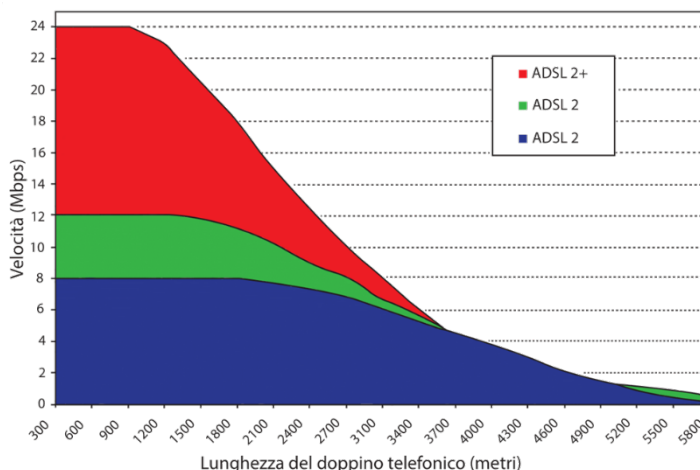
Banda Minima Garantita (BMG/MCR), tutti i circuiti di qualsiasi tecnologia vengono forniti con Banda Minima Garantita dichiarata al di sotto della quale il circuito ADSL non deve mai andare sia in Download che in Upload, qualora i parametri della Banda Minima Garantita siano inferiori a quanto dichiarato e sottoscritto contrattualmente (esclusi eventuali guasti del circuito e relative tempistiche di risoluzione del problema) il cliente potrà recedere dal servizio senza alcuna penale.

Il cliente potrà richiedere per ogni circuito ADSL l'ampliamento delle classi di indirizzi IP con pacchetti da 4-8-16 fino a 256.

5.1.1 Prestazioni dei circuiti ADSL

L'effettiva velocità di navigazione in Internet dipende da fattori tecnici variabili come:

- velocità del profilo Internet sottoscritto (Download da 640 Kbps a 20 Mega);
- la massima velocità in Download e in Upload del circuito ADSL dipende dalla distanza effettiva fra la sede del cliente e il Kit di raccolta (centrale), maggiore è la distanza e minore sarà la prestazione effettiva del circuito, vedi tabella;



- livello di congestione della rete, essendo circuiti in Banda condivisa potrebbero verificarsi dei rallentamenti in funzione al traffico del momento sulla dorsale principale;
- dal server cui il cliente è collegato e dalle caratteristiche del computer in dotazione;
- dal modem/router utilizzato dal cliente e dalla configurazione dello stesso.

5.1.2 Velocità massime dei circuiti ADSL

Di seguito vengono riportate le velocità massime di navigazione in Internet dei circuiti dati ADSL in funzione a quanto riportato nel paragrafo 5.1.1:

- | | | |
|---------|-----------|---|
| • ADSL | 640 Kbps | la velocità massima in Download è pari a 500 Kbps |
| • ADSL | 1280 Kbps | la velocità massima in Download è pari a 1 Mbps |
| • ADSL | 2 Mega | la velocità massima in Download è pari a 1,5 Mbps |
| • ADSL+ | 4 Mega | la velocità massima in Download è pari a 2 Mbps |
| • ADSL2 | 7 Mega | la velocità massima in Download è pari a 3,5 Mbps |
| • ADSL2 | 20 Mega | la velocità massima in Download è pari a 7,2 Mbps |

5.2 Caratteristiche tecniche circuiti HDSL e SHDSL

Tutti i circuiti HDSL e SHDSL di B.F. FORNITURE UFFICIO sono con navigazione Flat e viene concesso al cliente utilizzo in forma gratuita di SMTP generale non certificato di proprietà della stessa. Banda Minima Garantita (BMG/MCR), tutti i circuiti di qualsiasi tecnologia vengono forniti con Banda Minima Garantita dichiarata al di sotto della quale il circuito HDSL – SHDSL non deve mai andare sia in Download che in Upload, qualora i parametri della Banda Minima Garantita siano inferiori a quanto dichiarato e sottoscritto contrattualmente (esclusi eventuali guasti del circuito e relative tempistiche di risoluzione del problema) il cliente potrà recedere dal servizio senza alcuna penale.

Indirizzi IP statici, ogni circuito HDSL – SHDSL viene fornito con almeno 8 indirizzi IP statici e il cliente potrà richiedere l'ampliamento delle classi con pacchetti da 8-16 fino a 256.

5.2.1 Prestazioni dei circuiti HDSL – SHDSL

L'effettiva velocità di navigazione in Internet dipende da fattori tecnici variabili come:

- velocità del profilo Internet sottoscritto (Download e Upload da 2 Mega e 8 Mega);
- i circuiti SHDSL possono essere attivati se la distanza effettiva fra la sede del cliente e il Kit di raccolta (centrale), non è maggiore di 3,5 Km e comunque sono subordinati alla effettiva verifica di fattibilità;
- i circuiti HDSL possono essere attivati ovunque indipendentemente dalla distanza della sede del cliente al Kit di raccolta e sono comunque subordinati alla effettiva verifica di fattibilità;
- livello di congestione della rete, per i circuiti SHDSL in Banda condivisa potrebbero verificarsi dei rallentamenti in funzione al traffico del momento sulla dorsale principale;
- dal server cui il cliente è collegato e dalle caratteristiche del computer in dotazione;
- dal router utilizzato dal cliente e dalla configurazione dello stesso.

5.2.2 Velocità massime dei circuiti SHDSL – HDSL

La velocità massima di navigazione è quella indicata nella caratteristica del circuito HDSL – SHDSL contrattualizzato dal cliente.

5.3 Caratteristiche tecniche circuiti Fibra Ottica

Tutti i circuiti Fibra Ottica di B.F. FORNITURE UFFICIO sono con navigazione Flat e viene concesso al cliente utilizzo in forma gratuita di SMTP generale non certificato di proprietà della stessa.

Banda Minima Garantita (BMG /MCR), tutti i circuiti in Fibra Ottica vengono forniti con Banda Minima Garantita al di sotto della quale il circuito non deve mai andare sia in Download che in Upload, qualora i parametri della Banda Minima Garantita siano inferiori al 5% di quanto dichiarato e sottoscritto contrattualmente (esclusi eventuali guasti del circuito e relative tempistiche di risoluzione del problema) il cliente potrà recedere dal servizio senza alcuna penale. Indirizzi IP statici, ogni circuito Fibra Ottica viene fornito con almeno 8 indirizzi IP statici e il cliente potrà richiedere l'ampliamento delle classi con pacchetti da 8-16 fino a 256.

5.3.1 Prestazioni dei circuiti Fibra Ottica

L'effettiva velocità di navigazione in Internet dipende da fattori tecnici variabili come:

- velocità del profilo Internet sottoscritto (Download e Upload da 10 Mega a 200 Mega);
- i circuiti Fibra Ottica possono essere attivati solo dopo la effettiva verifica di fattibilità;
- dal server cui il cliente è collegato e dalle caratteristiche del computer in dotazione;
- dal router utilizzato dal cliente e dalla configurazione dello stesso.

5.4 Caratteristiche tecniche circuiti WI-Max 802.16 e licenza libera

La tecnologia Internet WI-MAX 802.16e fornita da B.F. FORNITURE UFFICIO è una soluzione di collegamento via etere in licenza libera a 5,4 Ghz. Tutti i circuiti Wi-Max di B.F. FORNITURE UFFICIO sono con navigazione Flat e viene concesso al cliente utilizzo in forma gratuita di SMTP generale non certificato di proprietà della stessa.

Banda Minima Garantita (BMG /MCR), tutti i circuiti Wi-Max vengono forniti con Banda Minima Garantita al di sotto della quale il circuito non deve mai andare sia in Download che in Upload, qualora i parametri della Banda Minima Garantita siano inferiori a quanto dichiarato e sottoscritto contrattualmente (esclusi eventuali guasti del circuito e relative tempistiche di risoluzione del problema) il cliente potrà recedere dal servizio senza alcuna penale.

Indirizzi Ip statici, ogni circuito Wi-Max può essere fornito con IP statici e il cliente potrà richiedere classi con pacchetti da 1-8-16 fino a 256.



5.4.1 Prestazioni dei circuiti Wi-Max

L'effettiva velocità di navigazione in Internet dipende da fattori tecnici variabili come:

- velocità del profilo Internet sottoscritto (Download e Upload da 2 Mega a 100 Mega);
- i circuiti Wi-Max possono essere attivati solo dopo l'effettiva verifica di fattibilità;
- in caso di problemi di interferenze radio il servizio potrebbe degradare sia in Download che in Upload, B.F. FORNITURE UFFICIO adatterà tutte le policy tecniche per la sistemazione del circuito, qualora per problemi tecnici gravi di disponibilità di frequenze non dovesse essere possibile garantire il corretto funzionamento la stessa provvederà a suggerire al cliente una soluzione alternativa al servizio Wi-Max ritenendo il contratto Wi-Max risolto;
- dal server cui il cliente è collegato e dalle caratteristiche del computer in dotazione;
- dal router utilizzato dal cliente e dalla configurazione dello stesso.

5.4.2 Velocità massime dei circuiti Wi-Max

La velocità massima di navigazione è quella indicata nella caratteristica del circuito Wi-Max contrattualizzato dal cliente.

5.5 Servizi VoIP

L'infrastruttura VoIP B.F. FORNITURE UFFICIO è stata realizzata per garantire le chiamate in ingresso (emergenza) al cliente anche in caso di guasto delle connessioni Internet che provocano l'impossibilità della consegna delle numerazioni e il loro corretto funzionamento sia in ingresso che in uscita.

Un'Interfaccia Web permette al cliente di impostare le chiamate in ingresso su numerazioni alternative di rete fissa e mobile quando queste non sono raggiungibili. Il servizio è configurabile tramite login e password che dovranno essere richieste a B.F. FORNITURE UFFICIO. Il servizio è totalmente gratuito.

6. CONSUMI

B.F. FORNITURE UFFICIO, in adempimento a quanto stabilito dall'AGCOM e nel rispetto dei principi di tutela del Cliente, al fine di garantire uno strumento di controllo dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto, fornisce:

- su richiesta e senza alcun costo aggiuntivo, un documento di dettaglio che consente di verificare i consumi effettuati;
- la possibilità di controllare on line i consumi accedendo alla propria area riservata sul sito di B.F. FORNITURE UFFICIO.

7. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL SERVIZIO

Per i servizi fruiti il cliente riceverà da B.F. FORNITURE UFFICIO i documenti di fatturazione commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.

In conformità all'articolo 7 dell'allegato A alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP e successive modifiche ed integrazioni, al Cliente saranno inviate le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento.

Per i servizi il cui pagamento avviene mediante modalità anticipate (c.d. in pre-pagato), il Cliente dovrà corrispondere a B.F. FORNITURE UFFICIO il corrispettivo stabilito sulla base delle tariffe accettate al momento della sottoscrizione del relativo contratto. Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente.

7.1 Indennità di mora per mancato pagamento adempimento o ritardato adempimento

Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento verranno addebitati al Cliente interessi a titolo indennitario in conformità ed applicazione della disposizione di cui all'art. 5 del D.Lgs 231/2002.

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al netto di IVA qualora non espressamente indicato diversamente.

7.2 Depositi cauzionali

Eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni verranno restituiti, automaticamente, entro 60 giorni dalla data di cessazione. Qualora tali importi fossero restituiti oltre 90 giorni dopo la data di cessazione del contratto, tali depositi verranno restituiti maggiorati in misura equivalente agli importi previsti dalla proposta di abbonamento B.F. FORNITURE UFFICIO in caso di ritardo nei pagamenti.

8. RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Cliente potrà inoltrare un reclamo o una segnalazione qualora ritenga che B.F. FORNITURE UFFICIO non abbia rispettato gli impegni assunti nella Carta dei Servizi o nel contratto.

Il reclamo o la segnalazione possono essere inoltrati per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica. I riferimenti a cui inoltrare reclami o segnalazioni sono indicati nel seguito:



B.F. FORNITURE UFFICIO SRL
Assistenza clienti
Viale dell'Unione Europea 18, 21013 Gallarate (VA)
0331 638383 – Tasto 1
info@valorebf.it

B.F. FORNITURE UFFICIO si impegna a fornire al cliente un riscontro entro 15 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, nella stessa modalità con cui B.F. FORNITURE UFFICIO ha ricevuto il reclamo.

In caso di accoglimento del reclamo, B.F. FORNITURE UFFICIO indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate. In caso di rigetto, la risposta al reclamo è in forma scritta ed è adeguatamente motivata indicando gli accertamenti compiuti.

B.F. FORNITURE UFFICIO, inoltre, comunica all'utente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dalla delibera n. 182/02/CONS.

8.1 Contenzioso tra l'operatore e il cliente

La risoluzione delle controversie tra B.F. FORNITURE UFFICIO e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, conformemente a quanto previsto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 173/07/CONS e dai suoi allegati, e successive modifiche ed integrazioni, all'esperimento di un tentativo di conciliazione. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex art. 3 dell'Allegato A della delibera n. 173/07/CONS, prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa ovvero, in difetto di delega, dinanzi agli altri organismi indicati nell'art. 13 della predetta delibera. Il Cliente potrà in ogni caso consultare per ogni più completa informazione al riguardo nonché per avere l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto all'indirizzo www.agcom.it.

In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi B.F. FORNITURE UFFICIO si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei (6) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

8.2 Frodi

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, il cliente dovrà presentare alle autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente regolare denuncia, e inviare copia, anche tramite fax, al servizio clienti B.F. FORNITURE UFFICIO. I pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta saranno sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati. Se B.F. FORNITURE UFFICIO dimostrerà che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al cliente.

8.3 Reclami relativi agli importi fatturati

I reclami in merito agli importi fatturati possono essere inoltrati con ogni mezzo, ma devono essere in ogni caso confermati con lettera racco-mandata a/r entro 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza della fattura. B.F. FORNITURE UFFICIO esamina il reclamo e fornisce risposta al cliente entro i 15 (quindici) giorni successivi al ricevimento della conferma scritta. Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentono una risposta esauriente nei termini di cui sopra, B.F. FORNITURE UFFICIO entro detto termine, informa il cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

9. CONSUMI

B.F. FORNITURE UFFICIO fornisce un servizio di assistenza telefonica sempre attivo, 5 giorni su 7, dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00, al quale il cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi. Il servizio di assistenza clienti assicura la tracciabilità del reclamo. Il servizio di assistenza clienti è disponibile al numero 0331 638383 (Tasto 1). In forma telematica tramite e-mail da indirizzarsi a info@valorebf.it, tramite fax al numero 0331 636313.

10. QUALITÀ DEI SERVIZI

B.F. FORNITURE UFFICIO annualmente fissa i suoi obiettivi di qualità e periodicamente li misura e li pubblica come previsto dalla normativa di settore. Le rilevazioni vengono effettuate in adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni; le rilevazioni vengono rese disponibili al Cliente e all'Autorità stessa e pubblicate sul sito di B.F. FORNITURE UFFICIO.

B.F. FORNITURE UFFICIO svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui propri servizi e sulle risposte alle esigenze del Cliente, al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità. Come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta, si evidenziano alcuni parametri importanti del servizio di telefonia vocale, i cui valori



vengono periodicamente aggiornati (*in allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi fissati per l'anno in corso*):

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- tasso di malfunzionamento per la linea di accesso;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- fatture contestate;
- accuratezza della fatturazione;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti.

11. RIMBORSI E INDENNIZZI

Qualora vengano sospese le forniture dei servizi di cui al contratto per cause ascrivibile a B.F. FORNITURE UFFICIO il cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad un trentesimo del valore del canone mensile pagato inerente al servizio erogato per ogni giorno di sospensione con un indennizzo massimo di 30 giorni per tutte le tipologie di contratto che prevedono un canone periodico. L'indennizzo esclude la risarcibilità del maggior danno. Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al centro assistenza clienti di B.F. FORNITURE UFFICIO in forma scritta citando la motivazione della richiesta, il cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da B.F. FORNITURE UFFICIO. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da B.F. FORNITURE UFFICIO compreso l'Operatore della gestione della rete. B.F. FORNITURE UFFICIO si impegna ad esaminare la richiesta e fornisce risposta entro 15 (quindici) giorni successivi al ricevimento della stessa. B.F. FORNITURE UFFICIO così come previsto dall'art. 7 Comma 5 dalla delibera 179/03 dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi, nei casi eccezionali in cui dovesse verificarsi un'errata attivazione di servizi o contratti non richiesti non pretenderà alcuna prestazione corrispettiva e provvederà a proprie spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti. B.F. FORNITURE UFFICIO corrisponde al cliente gli indennizzi compensandoli, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal cliente, ovvero - qualora necessario - provvede alla liquidazione a mezzo assegno.



ALLEGATO A ALLA CARTA DEI SERVIZI
OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER L'ANNO 2020

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.254/04/CSP e successive modifiche ed integrazioni, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società B.F. FORNITURE UFFICIO per l'anno 2020 per i servizi di telefonia vocale fissa.

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVI
Tempo di fornitura all'allacciamento iniziale	Tempo misurato in gg 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 all'uso	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	60 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	90 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente (50gg)	80%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso (RTG)	20%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	55 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	80 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	80%
Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo medio di risposta	3 minuti
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	< 4%
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:	< 2%
Tempo di fornitura della Carrier Preselection	Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	25 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	40 gg



OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2020

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società B.F. FORNITURE UFFICIO per l'anno 2020 per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVI
Tempo di attivazione dei servizi di Accesso ad Internet a Banda Larga	Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso ad Internet a banda larga diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	60 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	110 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	80%
	Tempo medio di fornitura	45 gg
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	
	Servizio realizzato con strutture proprie	—
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	20% ore
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	55 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	110 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completati entro il tempo massimo contrattualmente previsto	80%
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	?
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	?
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	?
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad Internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione	< 4%



OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER) PER L'ANNO 2020
 (Allegato B alla delibera 79/09/CSP)

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVI
<p>Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo</p>	<p>Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo</p>	<p>?</p>
<p>Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto</p>	<p>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p>	<p>?</p> <p>?</p>
<p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p>	<p>Percentuale</p>	<p>?</p>

