

LEPIDA S.c.p.A.

LA CARTA DEI SERVIZI

INDICE

- [1 - Premessa](#)
- [2 - La Società ed i Servizi](#)
- [3 - Principi ed Impegni](#)
- [4 - Standard di Qualità](#)
- [5 - Contenzioso](#)
- [6 - Servizio di Assistenza](#)

1 - Premessa

La Carta dei Servizi di Lepida S.c.p.A. (di seguito “CdS”) esprime in modo compiuto i termini generali del rapporto contrattuale, sotto il profilo tecnico e giuridico, con particolare riferimento alla qualità delle prestazioni che vengono garantite al Cliente / Utente dei servizi medesimi. La CdS recepisce la Delibera dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni. Alla CdS si affiancano le Condizioni Generali di Contratto (ed ogni altro allegato) che disciplinano i rapporti in essere con i clienti. La CdS è pubblicata sul sito www.lepida.net

2 - La Società ed i Servizi

La società Lepida S.c.p.A. opera nel territorio della regione Emilia - Romagna nell'ambito delle comunicazioni elettroniche per trasmissione dati su portante fisico. La sede legale è in via Liberazione 15 – Bologna. Per maggiori informazioni sulla società Lepida S.c.p.A. si faccia riferimento al Punto 6, “Servizio ed Assistenza”.

La mission di Lepida S.c.p.A. è primariamente riconducibile all’installazione ed esercizio di reti di comunicazioni elettroniche per le Pubbliche Amministrazioni (come definite dal D. Lgs. 165/2001) e loro emanazioni. Obiettivo complementare è la realizzazione di infrastrutture da cedere a fornitori di servizi od operatori di reti di telecomunicazioni, per favorire l’ampliamento dei servizi pubblici di comunicazione elettronica a favore del territorio dell'Emilia Romagna.

In particolare, Lepida S.c.p.A. intende offrire servizi solo ed esclusivamente:

- a Pubbliche Amministrazioni socie;
- a soggetti con i quali le Pubbliche Amministrazioni socie abbiano convenzioni, accordi,

- progetti;
- a operatori di telecomunicazioni interessati a fornire servizio in zone in digital divide rispetto agli obiettivi europei qualora non vi siano altri operatori con offerte tecniche/commerciali aventi caratteristiche analoghe a quelle di aree non a fallimento di mercato;
 - a imprese che operano in zone in digital divide rispetto agli obiettivi europei qualora non ci siano operatori con offerte tecniche/economiche aventi caratteristiche analoghe a quelle di aree non a fallimento di mercato e l'assenza di banda ultralarga comporti assenza di competitività opportunamente dichiarata da un Ente socio.

In nessun altro caso Lepida S.c.p.A. fornisce direttamente connettività o servizi:

- a cittadini presso le proprie abitazioni
- a imprese presso le proprie sedi

3 - Principi ed Impegni

Le attività sono costantemente ispirate a principi di legittimità, imparzialità, trasparenza, non discriminazione, proporzionalità, continuità, efficienza, rispetto e disponibilità. I servizi sono assicurati in maniera ininterrotta. In caso di irregolare funzionamento od interruzione del servizio, ad esempio in caso di manutenzioni preventive o correttive di rete, la società Lepida S.c.p.A. si impegna ad attivare le misure necessarie per minimizzare l'eventuale disagio arrecato ai Clienti. La società Lepida S.c.p.A. si impegna inoltre a predisporre un servizio telefonico gratuito, a cui segnalare l'occorrenza di guasti, inoltrare richieste di informazioni o rappresentare eventuali problemi.

4 - Standard di Qualità

La società Lepida S.c.p.A. garantisce lo svolgimento di un costante monitoraggio dello stato della rete e dei servizi offerti, al fine di implementare nuove soluzioni atte a migliorare gli standard di qualità.

Sono garantiti, in particolare, il continuo monitoraggio di:

- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- tempi di risposta dei servizi tramite operatore;
- coerenza della fatturazione rispetto a quanto contrattualmente previsto.

La società Lepida S.c.p.A. comunica e pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti, in adempimento a quanto prescritto dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP. Le rilevazioni sono pubblicate sul sito internet www.lepida.net

5 - Contenzioso

La società Lepida S.c.p.A. si impegna a fornire un servizio che soddisfi ogni pertinente ragionevole richiesta dell'utenza. Gli eventuali reclami possono essere gratuitamente inoltrati allo sportello telefonico, o inviati all'indirizzo di Lepida S.c.p.A. a mezzo fax o per via telematica agli indirizzi riportati nel Punto 6 successivo. L'esito della valutazione del reclamo verrà comunicato in forma scritta entro il trentesimo giorno lavorativo dal ricevimento dell'istanza di reclamo. I Clienti che lamentino la violazione di un proprio diritto o interesse in rapporto al servizio di comunicazione fornito dalla società Lepida S.c.p.A. e che intendano agire avanti al Giudice Ordinario, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale delle Comunicazioni della Regione Emilia-Romagna (cfr. art. 3 dell'Allegato A alla Delibera n. 182/02/CONS), oppure – in alternativa – possono promuovere il tentativo di conciliazione dinanzi agli Organi non giurisdizionali (C.C.I.A.A.), nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione Europea 2001/310/CE. In caso di insoddisfazione per il servizio offerto il cliente potrà comunque recedere nei termini e modalità contrattualmente previste.

6 - Servizio di Assistenza

Per qualsiasi esigenza (segnalazione guasti, richiesta di attivazione servizi ed informazioni) è a disposizione tutti i giorni 24 ore su 24, lo sportello telefonico gratuito 800 445500 oppure inoltrare richiesta ai seguenti contatti:

e-mail: helpdesk@lepida.it

pec: segreteria@pec.lepida.it

fax: 051-4208511

invio postale: Via Liberazione 15, 40128 BOLOGNA

sito web: www.lepida.net

Un reclamo può essere presentato inviando una mail a segreteria@lepida.it o un fax al numero 051-4208511. Nell'oggetto del mail/fax deve essere indicata chiaramente la dicitura "RECLAMO".