

## CARTA DEI SERVIZI

### 1 - Premessa

La Carta dei Servizi di First Point S.r.l. (qui di seguito “**First Point**”) è conforme ai principi e alle disposizioni fissati dalla Delibera generale 173/09/CSP e s.m.i. e dalle direttive specifiche 254/04/CSP e 79/09/CSP per i servizi di telefonia vocale fissa, 131/06/CSP e 244/08 CSP e s.m.i. per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa, emanate dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (“**AGCOM**”) e stabilisce i criteri relativi alla qualità dei servizi di comunicazioni elettronica accessibili al pubblico offerti da First Point. La presente Carta dei Servizi è inviata ad AGCOM, secondo quanto previsto dall’articolo 2, comma 4, lettera b) della Delibera 173/09/CSP, è resa disponibile al Cliente mediante pubblicazione nel sito web [www.firstpoint.it](http://www.firstpoint.it) presso cui è possibile reperire la carta stessa ed è, altresì, richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata di volta in volta al fine di prendere in considerazione gli sviluppi tecnologici, organizzativi, procedurali e legali, e i cambiamenti della struttura societaria.

### 2 - Profilo di First Point

First Point è una società fondata nel 15/11/2005 ed è un operatore debitamente autorizzato a fornire servizi di comunicazioni elettronica esclusivamente ad una clientela business su tutto il territorio nazionale

<b>Sede Legale</b>	Via Milano 50 dx, 43036 Fidenza (Parma)
<b>Capitale sociale</b>	Euro 100.000,00 (deliberato, sottoscritto e versato)
<b>Codice fiscale e Partita IVA</b>	02375140346
<b>Assistenza clienti</b>	0524 533301
<b>PEC ed e-mail</b>	<a href="mailto:firstpoint@pec.firstpoint.it">firstpoint@pec.firstpoint.it</a> – info@firstpoint.it
<b>Sito Internet</b>	<a href="http://www.firstpoint.it">www.firstpoint.it</a>

### 3 -I principi fondamentali

#### ➤ Uguaglianza e Imparzialità

La fornitura dei servizi da parte di First Point si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità rifiutando ogni forma di discriminazione e garantendo eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni e di servizio prestato, tra le diverse aree geografiche e tra le diverse categorie o fasce di Clienti. Su tali principi, First Point basa, inoltre, l’interpretazione delle singole clausole, sia generali che specifiche, di fornitura del servizio, nonché delle norme regolatrici di settore.

#### ➤ Continuità

First Point si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatti salvi gli eventi di forza maggiore e i casi di manutenzione programmata e/o riparazione della rete. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione/riparazione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. First Point, laddove tecnicamente possibile, informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione e/o di riparazione che comportino interruzioni complete del servizio indicando sul sito [www.firstpoint.it](http://www.firstpoint.it) la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

#### ➤ Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio o del rapporto con il Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente verranno adeguatamente considerate ed interpretate da First

Point che si impegna, inoltre, a fornire riscontro a tali osservazioni nello spazio dedicato allo scopo sul proprio sito [www.firstpoint.it](http://www.firstpoint.it).

➤ **Cortesìa**

First Point si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune indicazioni. I dipendenti di First Point sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

➤ **Efficienza ed Efficacia**

First Point persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei suoi servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali allo scopo.

➤ **Informativa alla Clientela e diritto di Scelta**

First Point opera in ottemperanza al principio del diritto di scelta. A tal fine, si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti. Il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente è reso accessibile e praticabile attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

#### **4 - I servizi offerti da First Point**

Ai sensi del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche First Point è iscritta nel Registro degli operatori di comunicazioni (numero ROC 26746) ed è titolare di un'autorizzazione generale per la fornitura al pubblico dei servizi di accesso ad Internet (in modalità FWA) e rivendita dei servizi di telefonia vocale. Tali autorizzazioni generali permettono a First Point di offrire al pubblico su tutto il territorio nazionale un'ampia gamma di servizi di comunicazione elettronica integrati e personalizzati qui di seguito indicati:

- servizi di telefonia vocale tramite tecnologia VoIP;
- servizi accesso Internet e connettività a banda larga e ultra-larga (wireless, ADSL, FTTC e fibra FTTH);
- servizi di transito IP;
- servizio di Centralino Virtuale Totale;
- servizi di Cloud computing;
- servizi accessori connessi ai servizi di comunicazione elettronica.

#### **5 - Parametri di qualità dei servizi**

First Point considera la qualità dei servizi offerti uno dei propri obiettivi principali. In adempimento a quanto previsto nelle Delibere AGCOM, First Point effettua il monitoraggio e la verifica degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti. Si precisa che dai conteggi sono esclusi i ritardi non dipendenti dalla volontà di First Point ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza First Point. Per ciascun anno solare di riferimento, First Point definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente.

Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti proposti dai Clienti e delle risultanze derivanti da sistematiche verifiche periodiche. First Point pubblica sul proprio sito web ([www.firstpoint.it](http://www.firstpoint.it)) nell'Area Clienti, sezione "Indicatori di Qualità", i resoconti semestrali e annuali sui risultati effettivamente raggiunti. Gli indicatori riguardano i servizi di telefonia vocale fissa, i servizi di accesso ad internet da postazione fissa ed i servizi di assistenza telefonica. Per la definizione puntuale di ciascun indicatore si rimanda alle schede tecniche di dettaglio contenute nelle Delibere AGCOM ed allegate alla presente carta dei servizi nelle quali si precisa che sono esclusi i ritardi non dipendenti dalla volontà di First Point ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza First Point.

Lo SLA (Service Level Agreement) di ciascun servizio corrisponde convenzionalmente all'obiettivo di qualità corrispondente al "percentile 99" per i tempi di fornitura del collegamento iniziale e al "percentile 95" per i tempi di riparazione dei malfunzionamenti.

## 6 - Caratteristiche del rapporto contrattuale con i clienti

### ➤ **Informazioni ai Clienti e Condizioni Contrattuali**

First Point rende disponibili al pubblico tutte le informazioni circa le modalità tecniche, economiche e giuridiche di prestazione dei servizi forniti impegnandosi ad informare i clienti secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà. In tale ottica, qualsiasi comunicazione al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di comunicazione elettronica viene effettuata in ottemperanza alle linee guida contenute fissate dall'AGCOM nella Delibera 417/01/CONS e pertanto l'offerta di First Point dei servizi di comunicazione elettronica contiene le seguenti informazioni:

- i contenuti del servizio, i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali;
- le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio al cliente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- la disponibilità e modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dal cliente, nel rispetto di quanto previsto dall'AGCOM;
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- gli indennizzi ed i rimborsi alla clientela in caso di servizio insoddisfacente e sintesi della procedura da seguire per i reclami e della procedura da seguire per la soluzione delle controversie rispondente a quanto previsto dalla delibera AGCOM 203/18/CONS;
- il diritto del cliente di recedere dal contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, al momento dell'avvenuta comunicazione di modifiche delle condizioni contrattuali proposte dal fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico diversi dai servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

First Point assicura ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi. I contratti proposti da First Point si uniformano ai principi ed ai criteri contenuti nel codice europeo delle comunicazioni elettroniche e nella Carta dei Servizi e contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio. Le condizioni contrattuali, di cui la presente Carta dei Servizi costituisce parte integrante ed essenziale, sono formulate nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza e sono pubblicate sul sito web [www.firstpoint.it](http://www.firstpoint.it).

### ➤ **Fatturazione**

La fatturazione (inviata telematicamente in formato pdf come copia di cortesia e in formato elettronico) è effettuata per i servizi a canone (tipicamente servizi dati) in via anticipata e per i servizi a traffico (tipicamente servizi voce) è effettuata in via posticipata con periodicità bimestrale. La fattura sarà inviata al Cliente con almeno 10 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza della stessa. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente.

### ➤ **Pagamento del Servizio**

Il pagamento delle fatture deve essere effettuato a mezzo RID e per l'intero importo entro il 9° giorno del mese successivo alla data di fatturazione. Il pagamento tramite RIBA o bonifico bancario potrà essere concordato in base alle specifiche del servizio richiesto e con modalità di pagamento fine mese del mese successivo alla data di fatturazione. First Point si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Prima dell'attivazione del servizio, ovvero durante la

fornitura dello stesso, First Point potrà richiedere al Cliente l'accensione di una fideiussione, o di altra idonea garanzia, o, ancora, un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto.

➤ **Documentazione degli addebiti ed autotutela dei consumi**

La fatturazione è effettuata per i servizi a traffico sugli effettivi secondi di conversazione. Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso, qualora non espressamente indicato diversamente, al netto di IVA. First Point provvede, a richiesta scritta del Cliente, e nel rispetto dei limiti e della modalità previste in materia di protezione dei dati personali, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche quale strumento di controllo del livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. First Point potrà, inoltre, assegnare al Cliente, quale strumento di autotutela, un limite di credito sul traffico, che è comunicato al Cliente ed è determinato sulla base di indici di utilizzabilità del servizio, quali la tipologia del servizio richiesto, le modalità di pagamento prescelte e il profilo del Cliente.

➤ **Modifiche delle Condizioni Contrattuali**

Il cliente accetta ogni modifica dei servizi o del contratto resa necessaria a causa di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti dell'AGCOM e/o altre autorità competenti. Le modifiche contrattuali non ricomprese in quelle appena descritte (a titolo esemplificativo l'aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per il cliente e saranno immediatamente applicabili. Resta inteso che in caso di modifiche sfavorevoli, il cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal contratto con First Point, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale né costi di disattivazione dandone comunicazione scritta entro 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione della modifica. In tal caso il Contratto nella sua interezza si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di First Point della comunicazione di recesso del Cliente. In difetto di comunicazione da parte del cliente entro il termine suddetto, la modifica sarà pienamente efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

➤ **Condizioni di Recesso**

Salvo specifica richiesta del cliente, First Point fornisce i propri servizi a decorrere dalla data di attivazione per una durata minima iniziale di 24 (ventiquattro) mesi con tacito rinnovo. Secondo quanto previsto dall'articolo 98 septiesdecies del codice europeo delle comunicazioni elettroniche il cliente ha il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di massimo 30 (trenta) giorni e senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per la ricezione del servizio durante il periodo di preavviso.

➤ **Apparati**

In ogni caso di cessazione del contratto, gli apparati di First Point, forniti in comodato d'uso o noleggio per l'erogazione dei servizi, dovranno essere restituiti a First Point in conformità a quanto stabilito nelle Condizioni Generali di Contratto.

## 7 - Gestione dei reclami e delle segnalazioni

Il Cliente può presentare eventuali reclami e segnalazioni relative al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi. Gli eventuali reclami e segnalazioni possono essere portati a conoscenza di First Point:

- per telefono, ad un operatore First Point, al numero gratuito 0524 533301 (servizio Clienti disponibile dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18);
- per fax al numero 052 4510224;
- per iscritto, al seguente indirizzo: Servizio Clienti First Point, Via Milano 50dx – 43036 Fidenza (PR).

I reclami relativi agli errati addebiti in fattura, o più in generale alla fatturazione, se portati a conoscenza di First Point in via orale, dovranno essere confermati dal Cliente per iscritto. First Point si impegna a restituire qualsiasi somma erroneamente addebitata. In ogni caso, il Servizio Clienti riceve, conserva e riporta il tipo di reclamo/segnalazione rivolta dal Cliente, anche nel caso in cui essa sia manifestata con semplice



comunicazione telefonica. Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e reportizzato e sarà definito entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso. First Point comunicherà al Cliente l'esito del reclamo o della segnalazione. In caso di accoglimento della contestazione, First Point comunicherà le misure correttive adottate per rimuovere le irregolarità e per il ristoro dei pregiudizi arrecati e rimborserà quanto eventualmente dovuto mediante accredito a partire dalla prima fattura utile o operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario, a mezzo bonifico bancario. In caso di rigetto della contestazione, First Point comunicherà, comunque, fornendo adeguate motivazioni in merito, la decisione assunta. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito della contestazione, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista nella parte relativa alla tutela del cliente.

## 8 - Tutela del cliente

### ➤ **Comunicazione con il Cliente**

First Point assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità. First Point si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato. In caso di congestione di rete o di situazioni che generano un alto numero di chiamate, First Point prevede l'utilizzo di caselle di posta vocale per garantire al cliente la possibilità di notificare le ragioni delle chiamate ed aumentare le performance di raggiungibilità, nonché offre un apposito servizio di contatto via web.

### ➤ **Tutela della Privacy - Modalità di Trattamento e di Inserimento dei Dati negli Elenchi Generali**

First Point si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi delle disposizioni normative in materia di tutela dei dati personali. In particolare, First Point tratterà i dati personali dei propri Clienti in conformità con i termini dettati dalle Condizioni Generali di Contratto e con i termini dettati dalla propria informativa privacy accessibile sul proprio sito web [www.firstpoint.it](http://www.firstpoint.it). First Point assicura, inoltre, che i propri Clienti possono esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n. 196 mediante l'invio di una lettera raccomandata a First Point, Via Milano 50dx – 43036 Fidenza (PR). Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS AGCOM, il Cliente può decidere se, e con quali dati, essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, ed autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale, di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta. In assenza di un'espressa volontà, nessun Cliente sarà inserito negli elenchi pubblici cartacei o elettronici. Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base, ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi o modificare il consenso all'utilizzo degli stessi.

### ➤ **Procedura di Conciliazione**

Per le controversie tra First Point e il Cliente valgono i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite da AGCOM nella Delibera AGCOM 203/18/CONS. In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell'AGCOM, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

### ➤ **Indennizzi**

First Point provvederà ad indennizzare i propri Clienti a fronte del mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi. Tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al periodo di effettivo disservizio e al pregiudizio arrecato caso per caso al Cliente, ovvero potranno essere automatici.

### ➤ **Indennizzi a seguito di richiesta del cliente**

Qualora, in condizioni normali, First Point non dovesse rispettare, esclusivamente per fatto ad essa imputabile, gli standard specifici di fornitura (quali a titolo esemplificativo: mancato rispetto degli

standard relativi ai tempi di risoluzione guasti etc.), sarà riconosciuto al Cliente, a titolo di indennità, di regola, un importo compreso tra il 2% e il 15% del volume degli importi fatturati al Cliente nell'ultimo mese, rapportato al periodo di effettivo disservizio e/o di mancato rispetto degli standard di qualità e al pregiudizio arrecato. L'eventuale indennizzo sarà riconosciuto solo a seguito di un reclamo scritto da parte del Cliente da inviare ai recapiti indicati nella parte gestione dei reclami e delle segnalazioni e nella parte violazione della carta e punti di contatto.

➤ **Indennizzi Automatici**

Per le seguenti fattispecie e nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabili a First Point degli standard contrattuali, verranno corrisposti al Cliente gli indennizzi automatici di seguito indicati:

**a) ritardata attivazione del servizio o ritardo nel trasloco dell'utenza:**

nel caso di mancato rispetto dei termini relativamente al tempo di fornitura del servizio (vale a dire il tempo misurato 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) o di ritardo nel trasloco dell'utenza, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 10% del contributo di attivazione/trasloco (o del canone del servizio in assenza del contributo di attivazione/trasloco) moltiplicato per ogni giorno di ritardo.

**b) sospensione o cessazione del servizio senza presupposti o in assenza di preavviso ove previsto:**

nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di un servizio in assenza dei presupposti di legge ovvero del preavviso previsto contrattualmente, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 10% del canone del servizio moltiplicato per ogni giorno di errata sospensione/cessazione.

La corresponsione automatica degli indennizzi è prevista, su semplice segnalazione del Cliente, solo per le fattispecie sopra indicate alle lettere a) e b). First Point, sia in caso di indennizzo automatico che richiesto dal Cliente, corrisponderà gli indennizzi dovuti, mediante accredito a partire dalla prima fattura utile successiva all'accertamento del disservizio che dovrà avvenire, entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione del reclamo/segnalazione, o operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario, a mezzo bonifico bancario. Si avverte che in caso di ritardo nell'attivazione/trasloco del servizio richiesto, l'indennizzo non spetterà al Cliente che sia stato previamente informato dell'eventuale ritardo nell'attivazione/trasloco. Nessun indennizzo troverà applicazione nei casi in cui il Cliente abbia utilizzato i servizi in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto firmato. È, altresì, esclusa l'applicazione di qualsiasi indennizzo, automatico o richiesto dal Cliente, per ritardi e/o disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo.

**8 - Pubblicazione e validità della Carta dei Servizi, violazione della Carta dei Servi e punti di contatto**

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di First Point all'indirizzo [www.firstpoint.it](http://www.firstpoint.it) ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard di qualità riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

Le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente Carta possono essere segnalate attraverso una delle seguenti modalità:

- per telefono, al numero 0524533301 (servizio clienti disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 18).
- per fax, al numero 0524510224
  - per lettera all'indirizzo: Servizio Clienti First Point, Via Milano 50dx, - 43036 Fidenza (PR)