

## 1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi unitamente alla Proposta contrattuale, all'Offerta Commerciale e alle Condizioni Generali di Contratto fissa principi e regole nei rapporti tra Cooperativa Sociale Galileo (d'ora in poi Galileo) ed i propri clienti.

La Carta dei Servizi è stata redatta in linea con quanto previsto dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP e dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

La Carta dei Servizi è uno strumento di trasparenza e di informazione a tutela del cliente che:

- illustra i nostri impegni in relazione all'attività di fornitura dei servizi internet con l'obiettivo di migliorare le nostre prestazioni;
- riepiloga i tuoi diritti, nell'ottica di rispondere sempre meglio alle tue aspettative ed esigenze.
- Rappresenta inoltre una guida pratica e semplice che percorre tutti i principali momenti del nostro rapporto contrattuale, fornendo anche informazioni utili per accedere e utilizzare i nostri servizi.

Nella Carta dei Servizi sono indicati gli obiettivi di qualità dei servizi per l'anno in corso.

La Carta dei Servizi assieme alle Condizioni Generali è pubblicata sui siti [www.csgalileo.org](http://www.csgalileo.org), [www.retearia.it](http://www.retearia.it)

Il Customer Care GALILEO è disponibile al numero verde 800.04.14.24 con chiamata gratuita, per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi o per qualsiasi altra informazione riguardante i servizi proposti.

## 2. I nostri servizi

Galileo opera nel settore delle Telecomunicazioni Wireless ed ICT da oltre 20 anni. Nel 2008 ha realizzato uno dei primi impianti Wimax al mondo nella capitale del Malawi, Lilongwe.

Oggi Galileo, è un leader tecnologico per i collegamenti ultimo miglio via Radio, riuscendo a soddisfare qualsiasi esigenza di aziende e privati.

Il rapporto prezzo / qualità e l'attenzione per il

Cliente in tutte le fasi di post-vendita ed assistenza, sono risultati fattori altamente premianti da parte del mercato.

### *Servizi INTERNET*

Progettiamo per le aziende e i privati soluzioni su misura adeguate alle esigenze in termini di velocità, quantità e sicurezza del traffico dati.

Garantiamo ai privati, nel caso di servizio FTTR, livelli di servizio e capacità di banda, annullando di fatto il gap della copertura in fibra delle aree ad alta densità di abitanti.

Galileo offre i servizi per la connessione Internet nelle seguenti modalità:

### **FTTR - ADSL - VDSL - FTTC - FTTH**

Per utilizzare il servizio il Cliente deve:

- risiedere in un'area in cui sia presente la copertura del servizio verificabile preventivamente dal servizio tecnico di Galileo.

I tempi di attivazione di tale servizio sono di circa 20 giorni dalla ricezione da parte di Galileo dell'apposito modulo di abbonamento sottoscritto dal cliente (*la tempistica può dipendere dai tempi di attivazioni di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo*).

*La nostra proposta è particolarmente articolata:*

Linee Adsl e Vdsl (FTTC) – Fiber to the cabinet  
Linee fibra FTTH – Fiber to the home  
Linee asimmetriche FTTR – Linee Radio Fiber to the Repeater - Home Edition - fino a 100mbit  
Linee simmetriche FTTR – Business – fino a 500mbit  
Linee Voip con configurazioni complesse;  
Distribuzione segnale attraverso access point e HotSPOT indoor e outdoor fino a 10.000 utenti.  
Sistemi di autenticazione captive portal evoluti.

Per ricevere maggiori informazioni sui servizi e sulla proposta Galileo, sono a disposizione della clientela i siti web [www.csgalileo.org](http://www.csgalileo.org) [www.retearia.it](http://www.retearia.it)

### 3. Il contratto

#### 3.1 Il contratto

Il contratto è l'insieme costituito dalla Proposta di contratto relativa ai servizi Galileo, sottoscritta digitalmente o su carta dal Cliente ed accettata da Galileo, le Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi, l'Offerta Commerciale e ogni altro allegato che costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto.

#### 3.2 Perfezionamento del contratto

Il Contratto si perfeziona con la sottoscrizione digitale o cartacea della Proposta di contratto fatta dal cliente a Galileo. Ogni documento sottoscritto viene messo a disposizione nell'area riservata del cliente e sull'app con apposite credenziali di accesso.

#### 3.3 Condizioni di recesso e disdetta

Le condizioni di recesso per i servizi del presente documento sono quelle stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto.

#### 3.4 Modifiche delle condizioni contrattuali

Ogni modifica delle condizioni contrattuali verrà comunicata tramite fattura, e-mail, area riservata e tramite app. Le modifiche saranno efficaci solo dopo 30 giorni dalla data della loro comunicazione. Nello stesso termine hai la facoltà di recedere dal Contratto e/o dai Servizi Aggiuntivi oggetto delle modifiche alle condizioni previste nel precedente articolo 3.3.

### 4. La fattura

#### 4.1 Emissione della fattura

Per il Servizio, il Cliente dovrà corrispondere a Galileo i corrispettivi in vigore al momento di sottoscrizione del presente contratto, indicati nell'offerta commerciale allegata alla Proposta.

Per ogni dettaglio si rimanda alle Condizioni Generali di Contratto.

Se si desidera avere maggiori informazioni o chiarimenti relativi alla fatturazione e documentazione addebiti, si prega di inviare una comunicazione a seguente indirizzo di posta elettronica:

[amministrazione@csgalileo.org](mailto:amministrazione@csgalileo.org)

oppure, chiamare i seguenti numeri di telefono:

numero di customer care **800.04.14.24** da lunedì a venerdì nei seguenti orari 08:30 - 12:30 e 14:00-18:00

#### 4.2 Come pagare la fattura

Le fatture potranno essere pagate dal Cliente dalla data di emissione delle stesse presente sul documento, fino alla data di scadenza di solito 15 giorni dalla data di emissione. I pagamenti potranno essere effettuati dal Cliente tramite addebito bancario diretto, bonifico, utilizzo di portali di pagamento indicati in fattura o nell'app.

#### 4.3 Inadempimento del cliente

I clienti che alla data di scadenza della fattura non avranno ancora adempiuto al pagamento saranno considerati inadempienti.

Per tale inadempimento saranno applicate le condizioni previste nelle condizioni generali di contratto.

### 5. Assistenza e manutenzione

#### 5.1 Assistenza e manutenzione rete

Galileo si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare tranne i casi dovuti a forza maggiore o necessari per effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sugli apparati di rete e sui sistemi gestionali.

Qualora il servizio dovesse essere sospeso Galileo si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi causati ai Clienti, informandoli, se possibile, della data e della durata delle operazioni.

Per essere più informati sullo stato della rete ed

eventuali guasti Galileo consiglia di installare la propria App Galileo - Connect dagli store.

Nel caso di guasti il cliente potrà segnalare il problema come previsto nelle condizioni generali di contratto.

## 5.2 Assistenza e manutenzione apparati cliente

Nel caso di apparati dati in comodato gratuito da parte di Galileo al cliente ed apparati di proprietà del cliente si vedano le condizioni generali di contratto.

## 6. I principi

L'erogazione dei servizi da parte di Galileo avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, nella garanzia di un servizio continuativo, nella partecipazione dei Clienti alla prestazione del servizio, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia. Galileo essendo una organizzazione senza scopo di lucro utilizza e pubblica un codice etico sul proprio sito [www.csgalileo.org](http://www.csgalileo.org), al quale ispira le proprie attività.

## 7. Gli impegni

Galileo si impegna a:

- attivare tutti servizi offerti definendo con il Cliente tempi e modalità, secondo le Condizioni generali di Contratto consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione e presenti sui siti relativi all'offerta
- fornire un servizio telefonico gratuito attraverso il numero verde di Customer Care, al quale il cliente può rivolgersi per chiedere informazioni. In alternativa, per contattarci si veda il punto 9;
- inviare la fattura contenente le informazioni sui servizi in abbonamento e sui pagamenti;
- dare comunicazione di ogni modifica delle condizioni contrattuali nella fattura Galileo, ed attraverso apposita comunicazione via email e via app.
- fornire entro 45 giorni lavorativi una risposta scritta a fronte dei reclami non risolti telefonicamente;
- agevolare la fruizione dei servizi di

telecomunicazione da parte delle categorie di utenti disabili e svantaggiati come previsto dal proprio oggetto sociale e dal proprio codice etico.

- corrispondere un indennizzo per i disservizi che potranno essere considerati all'interno degli inadempimenti contrattuali ai sensi del successivo art. 8;

## 8. Standard di qualità

### 8.1 Obiettivi

Galileo considera la qualità dei propri servizi erogati uno dei propri obiettivi principali.

Al fine di monitorare il livello raggiunto, Galileo adotta per i suoi servizi degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP e della Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed in conformità con le disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, Galileo definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche.

Le rilevazioni effettuate vengono pubblicate annualmente sul portale Internet di Galileo.

### 8.2 Verifica e controllo

Galileo 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 parametri di riferimento a garanzia della qualità offerta per i servizi internet utilizziamo:

- tempo di attivazione dei servizi;
- tasso di malfunzionamento dei servizi;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;

## 9. Gestione reclami

Qualora il Cliente ritenga che Galileo non abbia rispettato gli impegni assunti nella Carta dei servizi e

nel Contratto, potrà inoltrare un reclamo in forma scritta da inviarsi tramite Raccomandata A.R. a:  
 Cooperativa sociale Galileo, Via della Segheria 7 -  
 37141 Montorio di Verona (VR)  
 o mezzo pec a [csgalileo.com@pec.it](mailto:csgalileo.com@pec.it)

Galileo si impegna in ogni caso a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti entro il termine di quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso; Galileo comunica al Cliente l'esito del reclamo;

## 10. Indennizzi e rimborsi

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI INDENNIZZI

MOTIVO	IMPORTO AUTOMATICO
RITARDO ATTIVAZIONE SERVIZIO PER CAUSE IMPUTABILI ALL'OPERATORE	€ 5,00 x ogni gg ritardo fino ad un massimo di 100 Euro (*)
NEL CASO DI SOSPENSIONE O CESSAZIONE AMMINISTRATIVA DI UNO O PIÙ SERVIZI AVVENUTA SENZA CHE VE NE FOSSERO I PRESUPPOSTI, OVVERO IN ASSENZA DEL PREVISTO PREAVVISO E SOPRATTUTTO PER CAUSE NON DIPENDENTI DA FORZA MAGGIORE O CASO FORTUITO	€ 10,00 X ogni giorno di ritardo dalla comunicazione del cliente per la riattivazione fino ad un massimo di 100 euro (*)
IRREGOLARE E/O DISCONTINUA EROGAZIONE DEL SERVIZIO	€ 1,50/al gg per ogni giorno di malfunzionamento fino alla corrispondenza del canone mensile (*)
MALFUNZIONAMENTO PER RITARDO NELLA RIPARAZIONE DEL GUASTO	€ 2,50 al gg dal giorno del reclamo all'effettivo intervento tecnico fino ad un massimo di 50 euro (*)
INTERRUZIONE DEL SERVIZIO PER MOTIVI TECNICI (non dipendenti da causa di forza maggiore o da fatto di terzi)	€ 5,00 al giorno fino ad un massimo di 100 euro (*)

(\*) i presenti indennizzi non sono automatici ma liquidabili su richiesta dell'utente ed accreditabili, successivamente all'accertamento del disservizio, sulla prima fattura emessa.

Se la linea interessata è di tipo "business" gli importi liquidati a titolo di indennizzo saranno in misura pari al doppio.

Gli indennizzi sono esclusi nei casi in cui l'utente finale abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o comunque non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato.

Le segnalazioni dovranno essere inoltrate via e-mail al servizio Clienti, utilizzando l'indirizzo [helpdesk@csgalileo.org](mailto:helpdesk@csgalileo.org), oppure utilizzando l'apposita app reperibile sugli app store Galileo Connect. Galileo si impegna ad intervenire con la massima celerità.

Tutti gli eventuali indennizzi dovuti da Galileo al Cliente verranno compensati finanziariamente con i corrispettivi fatturati a partire dalla prima fattura utile o verranno liquidati, nei casi di cessazione del rapporto, salvo i conguagli eventualmente dovuti.

La riparazione dei guasti per le apparecchiature in comodato al cliente 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, fatto salvo il diritto di chiamata riconosciuto per gli interventi a domicilio.

Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da Galileo o da terzi incaricati da quest'ultima pena il riconoscimento del danno causato alle apparecchiature in comodato.

## 11. Come contattarci

Galileo è a disposizione dei Clienti, ai seguenti recapiti:

- al numero di Customer Care **800.04.14.24** da lunedì a venerdì nei seguenti orari 08:30 -12:30 e 14:00-18:00, per informazioni commerciali su prodotti e servizi relativi alla clientela residenziale e per segnalare eventuali disservizi gli sportelli telefonici.
- sul portale [www.retearia.it](http://www.retearia.it), per informazioni sui nostri servizi e per la carta dei servizi e le condizioni generali di contratto;
- per segnalazioni di guasti scrivendo a [helpdesk@csgalileo.org](mailto:helpdesk@csgalileo.org) oppure aprendo un ticket nella propria pagina personale.
- Per segnalazioni di guasti visualizzazione fatture, informazioni e qualsiasi altra comunicazione è possibile anche utilizzare l'app Galileo Connect che si può scaricare dai vari app store.
- Per comunicazioni via Pec la nostra PEC è [csgalileo.com@pec.it](mailto:csgalileo.com@pec.it)
- Per comunicazioni di carattere amministrativo: [amministrazione@csgalileo.org](mailto:amministrazione@csgalileo.org)

## **12. Protezione dei Dati Personali - Riservatezza delle Informazioni**

Il Cliente ha sottoscritto ed è stato informato da Galileo 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 presente Contratto.

Per ogni ulteriore informazione circa il trattamento dei dati si vedano gli appositi allegati presenti sui siti [www.csgalileo.org](http://www.csgalileo.org), [www.retearia.it](http://www.retearia.it) .