



CARTA DEI SERVIZI

Anno **2020**

INDICE

1	CARTA DEI SERVIZI	3
2	RESELLER	3
3	I PRINCIPI FONDAMENTALI	3
3.1	EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	4
3.2	CONTINUITÀ.....	4
3.3	PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA	4
3.4	EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	4
3.5	TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI.....	4
4	INFOSET SI IMPEGNA A:.....	4
5	FATTURAZIONE, MODALITA' DI PAGAMENTO E RECESSO	6
5.1	CONSUMI.....	6
6	GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI	7
6.1	PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI.....	8
7	INDENNIZZI E RIMBORSI	8
8	PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI.....	10
8.1	TUTELA DEI DATI	10
9	INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU.....	11
10	SERVIZI	12
10.1	OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO DIRETTO	12
10.2	OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO INDIRETTO	12
10.3	SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET A BANDA ULTRA-LARGA.....	12
10.4	OFFERTA DI SERVIZI SU NUMERAZIONI NON GEOGRAFICHE	12
11	TUTELA DEI DIRITTI.....	13
12	INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI	13
13	STANDARD DI QUALITA'	14
13.1	VERIFICA E CONTROLLO	14
13.2	VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI.....	15
1.	ALLEGATO “A”	16
2.	ALLEGATO “B”	17
3.	ALLEGATO “C”	18

1 CARTA DEI SERVIZI

Il Servizio Clienti, accessibile tramite il numero 0289368915 è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00. È attiva, inoltre, la casella PEC infosetsrl@legalmail.it

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici e recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (*di seguito anche "AGCom*) con delibera n. 179/03/CSP e, con le delibere n. 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP e s.m.i., 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 nostra Clientela Consumer e Business secondo il dettato D.Lgs. 6 ottobre 2005 n. 206, relativo alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, riconoscendo al consumatore il diritto di recesso in conformità a quanto previsto dal D.L. 31.1.2007 n. 7, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40 e successivamente integrata dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124 (*"Legge annuale per il mercato e la concorrenza"*)

La Carta dei Servizi è raggiungibile con link diretto dalla pagina www.infoset.it.

È a disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi, comprese le condizioni generali di contratto, il Customer Care, accessibile da rete fissa e mobile dal numero 0289368915, attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00. tutti per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi.

2 RESELLER

INFOSET Srl (*di seguito "INFOSET"*), con sede legale in via Andrea Palladio 12, - 20135 Milano, è un provider di telecomunicazioni, che si propone di fornire servizi di comunicazione elettronica per il mercato nazionale.

INFOSET ha ottenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico i seguenti titoli:

- Autorizzazione Generale per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico;
- Autorizzazione Generale per la fornitura al pubblico dell'accesso Radio-LAN alle reti ed ai servizi di telecomunicazioni (Wi-Fi);
- Autorizzazione Generale per Internet Service Provider;
- Autorizzazione Generale per la fornitura al pubblico del servizio VoIP nomadico.

Per maggiori informazioni su INFOSET è a disposizione della Clientela il sito web www.infoset.it.

3 I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi da parte di INFOSET 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 proseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

INFOSET fornisce i propri servizi nel rispetto di regole che sono uguali per tutti: non sono fatte differenze né discriminazioni, in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua, alle opinioni politiche. INFOSET si impegna, quindi, a garantire, nei limiti territoriali dei titoli amministrativi rilasciati, parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. Particolare attenzione sarà tuttavia riservata, nella gestione dei rapporti, a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione.

L'attività di INFOSET si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che INFOSET si impegna ad interpretare le singole clausole delle Condizioni generali e speciali di contratto per la fornitura del servizio e le norme dettate in materia.

3.2 Continuità

INFOSET si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare, tranne i casi di interruzione dovuti a forza maggiore o indispensabili per effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria nei sistemi gestionali e di rete e, comunque, in ogni caso in cui ciò si renda necessario a fronte di giustificate motivazioni. Qualora il servizio dovesse essere sospeso, INFOSET si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi causati ai Clienti, informandoli, qualora ovviamente le sia possibile, di quando il servizio verrà sospeso e, conseguentemente, di quando riprenderà il funzionamento o cesserà la situazione di funzionamento irregolare.

3.3 Partecipazione, cortesia e trasparenza

Al fine di favorire l'interazione con i propri Clienti INFOSET garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano nei limiti previsti dalla corrente normativa.

Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Tale materiale verrà adeguatamente considerato e valutato da INFOSET; sarà quindi premura della società dare riscontro agli eventuali reclami o suggerimenti alla stessa indirizzati nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

3.4 Efficacia ed efficienza

Tra gli obiettivi primari di INFOSET vi è il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

3.5 Trasparenza delle condizioni contrattuali

In ottemperanza al principio di libera determinazione, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali anche per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

4 INFOSET SI IMPEGNA A:

- attivare tutti i servizi offerti secondo le Condizioni generali di contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione o comunque consentire di prendere visione direttamente nel sito Internet di INFOSET;
- fornire un servizio telefonico attraverso il numero 0289368915, al quale il Cliente può rivolgersi per

- chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi e richiedere assistenza; mettere a disposizione anche una casella di posta elettronica (assistenza@infoset.it) a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra;
- 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. I dipendenti sono in tal senso tenuti ad indicare le proprie generalità;
- inviare la fattura contenente le informazioni necessarie e, a richiesta, la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento conformemente a quanto previsto dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679);
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta all'interno della fattura, oppure, attraverso il portale www.INFOSET.it e attraverso il Servizio Clienti;
- 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 AGCom n. 36/02/CONS, 180/02/CONS e s.m.i. ;
- 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 INFOSET 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 INFOSET o ai terzi da questa incaricati. Per i clienti ad "accesso indiretto", ovvero, utilizzatori di un servizio di accesso di un operatore terzo - 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;

5 FATTURAZIONE, MODALITA' DI PAGAMENTO E RECESSO²

Per i servizi fruiti il cliente riceverà da INFOSET fatturazioni commisurate 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 AGCom n.179/03/CSP e s.m.i., 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 INFOSET il corrispettivo stabilito sulla base delle tariffe accettate dal Cliente al momento della sottoscrizione del relativo contratto.

Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento possono essere addebitati al Cliente interessi a titolo indennitario in conformità ed applicazione della disposizione di cui all'art. 7, comma terzo, della delibera AGCom n. 179/03/CSP e s.m.i..

INFOSET si riserva in ogni caso il diritto di modificare le specifiche tecniche dei servizi, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali di contratto, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità già descritte. Quando la modifica comporti un aumento del prezzo dei servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente, che potrà avvenire solo tramite comunicazione scritta a mezzo PEC oppure raccomandata a/r.

In tal caso il Cliente, entro il termine di trenta (30) giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso mediante comunicazione scritta a INFOSET in una delle seguenti modalità: a mezzo fax al numero 06.4515592, PEC INFOSET@pec.INFOSET.it, oppure, a mezzo lettera raccomandata A.R., da spedire alla sede legale di INFOSET. In mancanza di una comunicazione, le variazioni si intendono accettate dal Cliente.

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al lordo di IVA.

5.1 Consumi

Nell'ambito delle attività di fatturazione, INFOSET consente ai Clienti di fruire dei seguenti servizi di controllo e monitoraggio del traffico fonia e dati:

- Controllo e monitoraggio in caso di traffico anomalo - quale strumento di auto tutela INFOSET fissa un limite di credito basato sul profilo del cliente e sulle modalità di pagamento, l'entità del quale può essere, su richiesta, comunicato al cliente; nel caso di volumi di traffico anomalo, INFOSET si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione parziale dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.

6 GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Tali reclami possono essere portati a conoscenza di INFOSET e inoltrate nelle seguenti modalità: inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica PEC infosetsrl@legalmail.it e per iscritto all'indirizzo INFOSET Srl, via Andrea Palladio, 12 - 20135 Milano. Il reclamo dovrà essere confermato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento che dovrà pervenire entro un termine congruo.

INFOSET si impegna in ogni caso a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una, per quanto possibile, sollecita risposta ai Clienti all'esito dell'istruttoria; il termine per la definizione dei reclami non sarà superiore ai trenta (30) giorni³ dal ricevimento del reclamo stesso.

INFOSET comunica al Cliente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, INFOSET indicherà i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le criticità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti.

6.1 Procedura di segnalazione guasti

In caso di indisponibilità della linea, il cliente contatta telefonicamente il servizio assistenza chiamando il numero 0289368915;

- l'operatore che riceve la chiamata esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità della connessione, verifica tutte le configurazioni ed effettua una serie di test con la collaborazione del cliente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di INFOSET coinvolgendo i tecnici di rete;
- qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di INFOSET, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire al cliente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale del cliente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea;
- una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura di Rete di un operatore terzo, INFOSET avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura;
- una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dall'operatore di Rete terzo e lo staff tecnico di INFOSET resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto";
- pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, INFOSET contatta il cliente per ripetere tutte le verifiche di primo livello;
- verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, INFOSET respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento dello staff tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

7 INDENNIZZI E RIMBORSI

A fronte degli impegni sopra rappresentati, INFOSET provvederà ad indennizzare i propri clienti per i disservizi che potranno essere considerati inadempimenti contrattuali; tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al pregiudizio arrecato caso per caso al cliente ovvero potranno essere automatici, di cui all'articolo 3 dell'Allegato "A" delibera 347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" .

Di seguito, a titolo esemplificativo, alcuni degli indennizzi previsti dalla delibera AGCom n. 347/18/CONS e s.m.i. per tipologia di disservizio⁵:

Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio

1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, INFOSET è tenuta a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.
2. L'indennizzo di cui al punto 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali INFOSET, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.
3. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio.

Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio

1. 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, INFOSET è tenuta a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione.
2. Se la sospensione o cessazione riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica il punto 3. del precedente paragrafo .

Indennizzo per malfunzionamento del servizio

1. In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili a INFOSET, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione.
2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile ad INFOSET, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella presente carta dei servizi, INFOSET è tenuta a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento.
3. Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile a INFOSET, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.

4. Nei casi previsti ai punti 1, 2 e 3, se il malfunzionamento riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica quanto stabilito al punto 3 del paragrafo *"Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio"*.

5. Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, INFOSET è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio.

Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori

1. In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a 1,50 euro per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui al precedente paragrafo.

2. Se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di ritardo.

Indennizzo in caso di perdita della numerazione

1. Nel caso in cui si perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500.

Tutti gli eventuali indennizzi dovuti da INFOSET al Cliente, saranno compensati, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal Cliente o verranno, nei casi di servizio attivato con modalità di pagamento anticipato o comunque, per l'ipotesi di cessazione del rapporto, liquidati entro sessanta (60) giorni a mezzo bonifico bancario.

8 PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

8.1 Tutela dei dati personali

INFOSET, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 679/2016 (c.d. GDPR), garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, di adottare ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso; assicura infine che il proprio personale sia perfettamente a conoscenza di tale normativa essendo stato adeguatamente formato e scelto per la capacità, affidabilità discrezionalità.

Il Cliente è stato informato da INFOSET, tramite l'informativa relativa al trattamento dei dati personali secondo gli artt. 13 e 14 del GDPR, reperibile sul sito internet www.INFOSET.it- link privacy, che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente ed al fine della erogazione dei servizi di comunicazione elettronica, servizi complementari e accessori. sottoscritti.

Il trattamento dei dati da parte di INFOSET 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 e, previo consenso, trattati per finalità di marketing e profilazione

L'utilizzo dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali. I dati del Cliente saranno archiviati in forma cartacea e automatizzata e conservati presso la sede operativa di INFOSET, 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 INFOSET ad altri soggetti che forniscono servizi necessari allo svolgimento delle attività di INFOSET, autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge e resi edotti dei vincoli imposti dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679)

I dati personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da INFOSET, 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 INFOSET e il Cliente. Per le medesime finalità potranno essere sottoposti a trattamento i dati concernenti:

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

Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di INFOSET 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 INFOSET. In ogni caso, il Cliente ha i diritti previsti dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679) e, in particolare, può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano.

Il Cliente può esercitare i diritti previsti dagli artt. 15 a 20 del GDPR, tramite l'invio di comunicazione all'indirizzo di posta elettronica certificata infosetsrl@legalmail.it a cui verrà dato seguito nei termini previsti dalla norma, all' 12 co. 3.

INFOSET, ha provveduto a nominare il proprio Responsabile della protezione dei dati personali, domiciliato in Via Umberto Boccioni, 10, 20900 Monza e contattabile all'indirizzo di posta elettronica gdpr@infoset.it

9 INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU

INFOSET 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, INFOSET provvederà ad inserire i suoi dati autorizzati 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 INFOSET, 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 INFOSET non può in alcun modo incidere. INFOSET non assume dunque alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati. E' possibile ottenere l'omissione dell'indicazione dell'indirizzo o del nome per esteso.

9.1 Registro Pubblico delle Opposizioni

In conformità alle disposizioni del D.P.R. n. 178/2010 e s.m.i. gli Abbonati agli elenchi telefonici pubblici che non vogliono più ricevere chiamate dagli operatori di telemarketing per attività commerciali, promozionali o per il compimento di ricerche di mercato, possono "opporsi" alle telefonate indesiderate iscrivendosi al Registro Pubblico delle Opposizioni. Per maggiori informazioni è possibile chiamare il numero gratuito **800 265 265** o visitare il sito web: www.registrodelleopposizioni.it.

10 SERVIZI

10.1 Offerta dei servizi ad accesso diretto

INFOSET offre servizi di accesso diretto verso tutte le aziende e le famiglie, proponendosi come unico operatore per tutte le esigenze di comunicazione riuscendo ad offrire, attraverso le potenzialità e la qualità della rete di accesso proprietaria in fibra ottica FTTx e radio (*Wireless Local Loop*) a banda ultra-larga⁶, una trasmissione ad alta velocità per i servizi dati, video, Internet e servizi voce IP.

INFOSET ha adottato una soluzione tecnologica in grado di supportare una capacità di banda elevata, con protocollo di comunicazione IP (Internet Protocol), per la gestione di traffico dati, video e internet. Grazie a questa soluzione, le aziende possono scegliere un unico interlocutore per tutte le loro esigenze di comunicazione.

10.2 Offerta dei servizi ad accesso indiretto

INFOSET offre, inoltre, a tutti i propri Clienti non attualmente raggiungibili dai servizi ad Accesso Diretto, connessioni Internet xDSL di Operatori di accesso terzi (*servizi wholesale*); i tempi di attivazione di tale servizio dipendono dai tempi di attivazione di altro operatore di accesso - i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo.

10.3 Servizi di accesso ad Internet a banda ultra-larga

INFOSET offre servizi dati e fonia IP per la connessione ad Internet a banda ultra-larga (*Servizi xDSL simmetrici e asimmetrici*). Per utilizzare il servizio il Cliente deve risiedere in un'area in cui sia presente la copertura del servizio. I tempi di attivazione del servizio sono di circa 60 (sessanta) giorni dalla ricezione da parte di INFOSET dell'apposito modulo di abbonamento sottoscritto dal Cliente (*la tempistica può dipendere dai tempi di attivazione di altro operatore di accesso - i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo*).

10.4 Offerta di servizi su numerazioni non geografiche

I servizi di INFOSET si rivolgono: a) nell'offerta verso i propri clienti di numerazioni proprietarie 80x e 84x; b) nella possibilità di chiamare numerazioni di Operatori terzi⁷, a titolo di esempio, 80x, 84x, 89x e 199 disciplinate dal Ministero dello Sviluppo Economico con D.M. 2 marzo 2006, n.145 e da AGCom all'interno della delibera n.8/15/CIR e s.m.i. .

L'offerta è così suddivisa:

1. numerazione per i servizi di addebito ripartito;
2. numerazione per servizi di addebito al chiamato;
3. numerazione per servizi di numero unico o personale;
4. numerazioni per servizi a sovrapprezzo;

L'offerta INFOSET sui servizi sopraindicati è subordinata al rispetto delle vigenti normative con riferimento, tra l'altro, al "Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo" (D.M. 2 marzo 2006, n. 145), allo sbarramento selettivo di chiamata (*delibera 418/07/CONS e s.m.i.*) e al successivo "Protocollo d'intesa per la prevenzione e gestione delle frodi" (8 settembre 2010).

11 TUTELA DEI DIRITTI

INFOSET garantisce che i propri servizi verranno espletati avendo particolare riguardo alla tutela dei minori, alla dignità umana, all'ordine pubblico e alla sicurezza sociale, nonché il rispetto della normativa italiana e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, di riservatezza della persona e dei consumatori, di tutela del diritto di autore e della proprietà intellettuale e industriale.

12 INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI

INFOSET potrà limitare l'erogazione del servizio subordinandola alla prestazione di idonee garanzie per il pagamento degli importi fatturati.

INFOSET potrà sospendere, anche solo in parte, il servizio, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione della stessa o di altri operatori. La sospensione del servizio per modifiche e/o manutenzioni, rese necessarie per una migliore e corretta fruizione del servizio medesimo, sarà comunicata al Cliente in forma idonea con almeno cinque (5) giorni di preavviso.

In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, INFOSET potrà sospendere, in via precauzionale il servizio, in modo totale o parziale e potrà inviare una fattura anticipata rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione e sospendere precauzionalmente il servizio.

La sospensione del servizio in caso di presunto traffico anomalo è una facoltà di INFOSET e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della stessa.

Prima della sospensione del servizio, INFOSET contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza del medesimo in merito all'effettuazione del presunto traffico anomalo. Ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente INFOSET avviserà successivamente il Cliente mediante messaggio telefonico ovvero altre forme di comunicazione scritte (mail/PEC). In ogni caso il servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà provveduto al pagamento del traffico sviluppato o prestato idonee garanzie richieste da INFOSET.

Il Cliente è informato del fatto che nell'ipotesi di contestazione delle chiamate rivolte a numerazioni satellitari e/o numerazioni per servizi a sovrapprezzo (NNG) di Operatori di telecomunicazioni terzi, ferme le azioni

ordinarie, il servizio potrà essere sospeso da INFOSET previa verifica e riscontro delle predette chiamate. Il Cliente è infine informato che nell'ipotesi di mancato pagamento del servizio fatturato, la sospensione del servizio medesimo avverrà da parte di INFOSET conformemente alle prescrizioni dettate in materia dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

13 STANDARD DI QUALITA'

Alcuni parametri importanti del servizio vengono periodicamente rilevati ed 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 linea di accesso;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- accuratezza della fatturazione.

Le rilevazioni vengono effettuate in adempimento a quanto prescritto dalle delibere AGCom n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e s.m.i.; le rilevazioni vengono rese disponibili al Cliente e all'Autorità stessa e pubblicate annualmente sul portale Internet di INFOSET www.INFOSET.it.

Inoltre INFOSET, nell'ambito delle attività di contatto a scopo di proposta contrattuale e di assistenza ai Clienti, si conforma ai principi e alle prescrizioni della delibera AGCom n. 79/2009/CSP e s.m.i. .

13.1 Verifica e controllo

INFOSET 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 linea di accesso;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- fatture contestate;
- accuratezza della fatturazione;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;

Analogamente, come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta per quanto attiene i servizi di accesso ad internet da postazione fissa evidenziamo alcuni parametri importanti i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati (*in allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi fissati per l'anno in corso*):

- tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;

- tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;
- addebiti contestati.

Le rilevazioni, effettuate attraverso gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento, consentono a INFOSET di verificare continuamente, anche grazie all'ausilio di sondaggi e test, il livello di qualità dei propri servizi ai fini anche di una certificazione secondo i consolidati e moderni standard di qualità.

Per i servizi xDSL, in conformità a quanto disposto dalla regolamentazione vigente in materia, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto qualora non vengano rispettati i livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori specificati in fase di offerta del servizio. A tal fine, il Cliente ha l'onere di presentare un reclamo circostanziato a INFOSET e qualora non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta (30) giorni dalla presentazione del predetto reclamo potrà recedere senza alcuna penale dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet, dando un preavviso di trenta giorni a INFOSET tramite raccomandata con avviso di ricevimento da far pervenire alla sede legale di INFOSET S.p.A.,.

13.2 Valutazione della qualità dei servizi offerti

Al fine di valutare la qualità dei servizi offerti ai propri Clienti INFOSET, in relazione ai parametri individuati, si impegna a svolgere apposite verifiche in tal senso. In adempimento a quanto prescritto dalle delibere AGCom n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n.131/06/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP e s.m.i. INFOSET comunica e pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti da INFOSET, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

Le rilevazioni sono pubblicate sul sito Internet di INFOSET www.INFOSET.it.

1. ALLEGATO "A"

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA per l'anno 2020

Indicatori	Misure	Obiettivi
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	- Percentile 95% del tempo di fornitura	20 gg
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	30 gg
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	95%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	- Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso (RTG)	2%
Tempo di riparazione dei malfunzionamento	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	8 ore
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	24 ore
Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	- Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	30 sec.
	- Tempo medio di risposta	15 sec.
	- Percentuale delle chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 sec.	20%
Fatture contestate	- Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,10%
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	1%

2. ALLEGATO "B"

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA per l'anno 2020

Indicatori	Misure	Obiettivi
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Attivazioni del servizio su nuove linee telefoniche, su linee telefoniche traslocate, su linee telefoniche trasformate da ISDN a RTG e su linee telefoniche provenienti da altro operatore	
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	25 gg
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	70 gg
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	95%
	- Tempo medio di fornitura	10 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	5%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	8 ore
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	24 ore
	- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%
	- Tempo medio di riparazione	16 ore
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	- Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	30 sec.
	- Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	15 sec.
	- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	20%
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	0,1%

Velocità di trasmissione dati	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	
	Offerta Azienda Internet e Voceinternet – (FTTX)	1,5 Megabit/s
	Offerta Azienda internet e Voceinternet – (ADSL)	800 Kilobit/s
	Offerta Ufficio Internet e Voceinternet – (FTTX)	1,5 Megabit/s
	Offerta Ufficio Internet e Voceinternet – (ADSL)	800 Kilobit/s
	Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	
	Offerta Azienda Internet e Voceinternet – (FTTX)	1,5 Megabit/s
	Offerta Azienda internet e Voceinternet – (ADSL)	250 Kilobit/s
	Offerta Ufficio Internet e Voceinternet – (FTTX)	1,5 Megabit/s
	Offerta Ufficio Internet e Voceinternet – (ADSL)	250 Kilobit/s
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo	
	Offerta Azienda Internet e Voceinternet – (FTTX)	60 millisecondi
	Offerta Azienda internet e Voceinternet – (ADSL)	160 millisecondi
	Offerta Ufficio Internet e Voceinternet – (FTTX)	60 millisecondi
	Offerta Ufficio Internet e Voceinternet – (ADSL)	160 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita dei pacchetti	
	Offerta Azienda Internet e Voceinternet – (FTTX)	0,1%
	Offerta Azienda internet e Voceinternet – (ADSL)	0,15%
	Offerta Ufficio Internet e Voceinternet – (FTTX)	0,1%
	Offerta Ufficio Internet e Voceinternet – (ADSL)	0,15%

3. ALLEGATO "C"

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER) per l'anno 2020

Indicatori	Misure	Obiettivi
1 - 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	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	40 sec.
2 - 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	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	10 sec.
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	95%
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	95%