

CARTA DEI SERVIZI ISP

Premessa

La Carta dei Servizi di RL COMMUNIFIED SRL (di seguito per brevità RL) descrive i principi fondamentali adottati e le condizioni generali di offerta per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica, i parametri di qualità degli stessi e le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei Clienti.

Stabilisce inoltre gli impegni della Società ed i diritti dei suoi Clienti in merito alla fornitura del servizio, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti. La Carta dei Servizi è vincolante per RL nei confronti dei Clienti e sarà espressamente richiamata nei contratti con questi ultimi. La versione vigente della Carta dei Servizi è disponibile all'indirizzo www.virgonet.it/carta-dei-servizi. La Carta dei Servizi è conforme ai principi e alle disposizioni fissati nelle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n.131/06/CSP e n. 244/08/CSP e successive modificazioni e integrazioni (di seguito abbreviato in smi). Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali e, se disponibile, a seconda del servizio, l'Offerta Commerciale che descrive il tipo di servizio offerto.

Provvisorietà della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è soggetta a variazioni, in relazione alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate, alle direttive delle Autorità competenti in materia, all'evoluzione delle tecnologie e dell'organizzazione aziendale, nonché alle indicazioni fornite dai clienti. RL è una società che opera nel settore dell'ICT (Information e Communication Technology) dal 2017 ed è costantemente rivolta all'innovazione e a soluzioni di integrazione dati-voce. RL offre servizi tradizionali e d'avanguardia nei settori telefonia e Unified Communication, reti dati (networking), servizi cloud, provider di servizi internet e linee voce. RL è un operatore titolare dell'Autorizzazione Ministeriale generale per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica ISP ed è iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione e costituisce quindi un organismo di telecomunicazioni che fornisce i relativi servizi ISP ai propri Clienti.

PARTE PRIMA – Principi fondamentali, diritto di scelta, riservatezza

1.1 Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Le segnalazioni e i suggerimenti dei Clienti saranno adeguatamente considerate ed interpretate da RL al fine di trarne ogni beneficio possibile per i Clienti stessi. Ciò implica la piena disponibilità ad ascoltare ed esprimere opinioni e punti di vista differenti.

1.2 Uguaglianza e Imparzialità

RL fornisce i propri servizi secondo i principi di uguaglianza dei diritti e di non discriminazione con riguardo a sesso, lingua, razza, religione e opinioni politiche. RL garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti.

1.3 Continuità di servizio

RL, per la parte di sua competenza, si impegna ad erogare i propri servizi con continuità e senza interruzione, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, per tutta la durata del contratto nel rispetto reciproco delle regole. RL offre i propri servizi di telecomunicazioni per mezzo sia di servizi propri che di reti e servizi di altri operatori. Nel caso di servizi che si basano sulle reti di altri operatori, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, RL si impegna ad arrecare al Cliente il minor disagio possibile, eventualmente informando in anticipo i propri Clienti degli interventi manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi. Si informa inoltre che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia). Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, in relazione alla Delibera 183/03/CONS e smi. Nel caso in cui fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, RL concorderà in anticipo con quest'ultimo la data e l'orario dell'intervento.

1.4 Efficienza ed Efficacia

RL fornisce il servizio di telecomunicazioni in modo efficiente, cioè con diligenza, in modo efficace ed il più utile possibile ai suoi Clienti. RL si impegna per assicurare una risposta il più possibile immediata, qualificata e competente alle esigenze dei Clienti. RL persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

1.5 Cortesia e Trasparenza

RL si impegna a trattare la propria clientela con rispetto e cortesia e ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. L'obiettivo perseguito è quello di garantire una risposta qualificata e competente alle esigenze dei Clienti, improntando i propri comportamenti a correttezza e collaborazione. Il Servizio Assistenza Clienti (o supporto tecnico) è a disposizione del Cliente per ogni sua necessità concernente i servizi tecnici concessi. La continua attenzione all'ascolto e alla realizzazione, ove possibile, delle richieste del Cliente è considerata da RL un'indispensabile risorsa per la propria crescita professionale ed economica.

1.6 Diritto di scelta, Migrazione, Inserimento negli elenchi telefonici

In ottemperanza del diritto di scelta della clientela, RL si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo. RL riconosce il diritto di scelta del Cliente alle procedure inerenti alla migrazione e alla portabilità dei servizi, con particolare riguardo alla fornitura del Codice di Migrazione, secondo le delibere dell'AGCOM. RL, inoltre, si impegna ad informare i Clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica e cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi, secondo quanto stabilito dalle Delibere 36/02/CONS, 180/02/CONS e smi dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la Protezione dei Dati Personali.

1.7 Tutela della riservatezza e protezione dei dati (privacy)

RL, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali, si impegna ad informare il Cliente di tutto quanto previsto in materia di raccolta e protezione dei dati personali e garantisce al Cliente la tutela di cui al D. Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche e dal Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR). I dati raccolti saranno utilizzati per l'attivazione dei Servizi richiesti, la fatturazione ed eventuali attività di marketing o proposta di nuovi servizi. La raccolta dei dati rappresenta un requisito necessario per la conclusione del contratto e la fornitura dei Servizi. Tali dati saranno inoltre utilizzati per la profilazione della Clientela nei database interni all'azienda. Il Cliente ha la possibilità di esercitare i diritti di informazione e accesso ai dati personali, rettifica e cancellazione nonché opposizione al trattamento. I dati personali potranno essere comunicati da RL esclusivamente a: forze di polizia, forze armate ed altre amministrazioni pubbliche, per l'adempimento di obblighi previsti dalla legge, da regolamenti o dalla normativa comunitaria, società di recupero dei crediti, consulenti dell'Azienda incaricati dello svolgimento di attività legali e/o fiscali, fornitori dell'Azienda (per il solo scopo di attivazione dei Servizi), società collegate e/o controllate dall'Azienda, nonché società, consorzi e/o altre entità giuridiche nelle quali l'Azienda partecipi in qualità di socio. Limitatamente ai servizi di fonia, i dati aziendali e personali potranno essere inseriti nell'Elenco Telefonico Nazionale (ETNa) come previsto dalle direttive del Ministero dell'interno. Le richieste di variazione e/o cancellazione dei dati devono essere inoltrate all'indirizzo "RL Communified Srl Via Dell'Indotto 9 56025 Pontedera (PI)" oppure a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo rldcomm@pec.it, oppure a mezzo e-mail tradizionale all'indirizzo info@virgonet.it.

1.8 Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale

RL contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti di RL devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

1.9 Sicurezza delle reti

RL si impegna ad adottare tutte le misure di sicurezza al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità delle reti e delle comunicazioni per quanto possibile.

1.10 Informazioni alla clientela

Nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'Autorità Garante nelle Comunicazioni con la delibera, RL riconosce il diritto della clientela ad un'informazione completa, tempestiva e trasparente. RL si impegna ad informare i Clienti di eventuali variazioni alle modifiche delle condizioni tecniche ed economiche del contratto tramite comunicazioni chiare e soprattutto in buona fede e lealtà.

1.11 La proprietà intellettuale e industriale

Le attività di RL riguardanti l'offerta al pubblico di Servizi sono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale e industriale.

PARTE SECONDA – Servizi, adesione ai servizi e rapporti con i Clienti

2.1 Servizi offerti

RL si rivolge al mercato con una gamma di servizi di comunicazione integrata, offerti studiando le soluzioni più idonee ad ogni realtà e le effettive esigenze del Cliente. Per quanto riguarda i servizi di comunicazione elettronica, i settori di attività coprono fonia e linee voce, trasmissione dati, connessioni internet, servizi di comunicazione unificata, servizi web (quali hosting, housing, caselle e-mail, caselle pec, domini, realizzazione siti web, assistenza dei servizi offerti) sia mantenuti nella propria struttura che erogati tramite aziende partner. RL, tramite i propri partner, offre inoltre una serie di servizi che prevedono l'erogazione "on demand" attraverso la rete internet (servizi Cloud). I servizi che compongono l'offerta di RL sono resi nella massima trasparenza nei confronti della clientela, attraverso l'adozione di contratti di fornitura in cui vengono adeguatamente descritti:

- la tipologia di servizio oggetto del contratto;
- le condizioni economiche, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- le modalità di pagamento

2.2 Adesione ai servizi, attivazione dei servizi, stipula e modifica del contratto

L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte del Cliente. Il Cliente richiede a RL la fornitura dei Servizi mediante la sottoscrizione dell'Offerta, allegando i documenti eventualmente richiesti e/o allegati dell'Offerta stessa. Dovrà essere allegata inoltre la copia di un documento d'identità in corso di validità; per i clienti Business potrà essere richiesta anche la Visura Camerale aggiornata rilasciata da non più di 3 mesi.

La richiesta di fornitura dei Servizi dovrà essere effettuata dal soggetto che intende utilizzarli in proprio, sia nel caso in cui il soggetto si tratti di persona fisica che di persona giuridica. L'Offerta e tutti gli allegati, debitamente firmati per accettazione

dove previsto, dovranno essere inviati a RL tramite e-mail (in formato PDF o PDF con firma digitale P7M), fax, raccomandata, posta prioritaria o consegnati ad un venditore incaricato di RL o ad un Rivenditore Autorizzato/Business Partner.

Il Contratto è l'insieme costituito dall'Offerta per servizi in abbonamento (o anche solo l'Offerta), le Condizioni Generali di Contratto, la presente Carta dei Servizi, ed ogni altro allegato che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto.

Il Contratto si intende concluso con la sottoscrizione per accettazione del Cliente o, in ogni caso, al momento dell'attivazione dei servizi da parte di RL. In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi dovrà avvenire nel rispetto delle disposizioni del D.lgs. 6 Settembre 2005, n. 206 e della 664/06/CONS. In caso di attivazione di offerte gratuite, RL si obbliga ad indicare se tali offerte modificano il servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta del Cliente o lasciano al Cliente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'Offerta stessa. RL si impegna ad attivare il servizio di accesso ad internet e/o di telefonia e/o dei servizi cloud e degli altri servizi ISP nel più breve tempo possibile. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da RL nelle Condizioni Generali di Contratto. I tempi massimi sono indicati nella presente Carta dei Servizi nella sezione "Parte Terza". Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, RL si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti. Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione dei servizi di cui sopra sia direttamente imputabile a RL, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti da questa Carta, in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n.179/03/CSP e smi. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio; anche qualora il Cliente non utilizzi il servizio, l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali.

2.3 Modifiche al contratto

RL si riserva il diritto di modificare unilateralmente, per giustificato motivo, le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche. Ai fini del contratto, per "giustificato motivo" si intende mutamenti del contesto legislativo, o delle direttive dell'autorità di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati dai fornitori per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali. Le modifiche contrattuali, se migliorative (a titolo esemplificativo l'aumento delle prestazioni) non comporteranno nessun tipo di onere per il Cliente e saranno immediatamente applicabili. In caso di modifiche sfavorevoli, il Cliente viene informato con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione. Entro tale termine il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a RL mediante lettera raccomandata A/R o posta elettronica certificata (PEC). In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di RL della comunicazione di recesso del Cliente.

2.4 Servizio Assistenza Clienti e punti di contatto

Per qualsiasi informazione sui servizi offerti da RL, sia tecnici che commerciali, il Cliente può rivolgersi al Servizio Assistenza Clienti al numero +39 0587 294162, disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00.

E' possibile attivare dei particolari contratti di assistenza tecnica oltre gli orari indicati alle condizioni, termini e modalità da definirsi di volta in volta in base alle esigenze del Cliente. L'assistenza tecnica può essere richiesta al numero +39 0587 294162 oppure via e-mail tramite supporto@virgonet.it. E' possibile inoltre richiedere l'assistenza tramite l'accesso al portale Cliente all'indirizzo <http://www.virgonet.it/assistenza/>.

Altri punti di contatto:

-posta: RL Communified Srl Via Dell'Indotto 9 56025 Pontedera (PI)

-e-mail amministrazione@virgonet.it

2.5 Sbarramento selettivo di chiamate in uscita a tutela dell'utenza - Blocco permanente di chiamata e sblocco selettivo

In adempimento di quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni a tutela dell'utenza (Delibere n. 418/07/CONS, n. 97/08/CONS, n. 348/08/CONS e n. 600/09/CONS), RL prevede l'attivazione di un blocco standard delle chiamate ai servizi Premium (144, 166, 89x, 70x) e ai codici satellitari. Il Cliente ha la facoltà di richiedere al momento dell'attivazione o successivamente lo sblocco selettivo di chiamata su tutte le numerazioni inserite nel blocco permanente di chiamata. Lo sblocco selettivo è gratuito e dev'essere richiesto mediante comunicazione scritta inviata tramite e-mail PEC o in alternativa e-mail tradizionale o fax.

2.6 Diritto di Recesso

Le parti potranno recedere mediante apposita comunicazione, indirizzata dal Cliente a RL o viceversa, entro i termini previsti dall'Offerta stessa o dalle Condizioni Generali di Contratto. Ai sensi della Legge n. 40/2007, il Cliente è libero di recedere dal contratto o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, in ogni momento, dando un preavviso non superiore a 30 giorni, inviando una disdetta scritta, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata (PEC). Nel caso il Cliente intenda recedere dal Contratto, la comunicazione dovrà essere inviata con lettera raccomandata A/R all'indirizzo: RL Communified Srl Via Dell'Indotto 9 56025 Pontedera (PI), oppure a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo rlcomm@pec.it. RL addebiterà al Cliente il costo sostenuto per la disattivazione dei servizi come indicato nelle Condizioni Generali di Contratto. In caso di recesso, nel caso in cui l'Offerta preveda il pagamento rateizzato di Dispositivi e/o dei servizi accessori, il Cliente potrà scegliere se procedere al pagamento in un'unica soluzione dei corrispettivi o continuare a pagare le rate residue. Oltre ai costi di disattivazione di cui al precedente punto, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi tecnici aggiuntivi in seguito al recesso o al trasferimento dell'utenza ad un nuovo gestore, come indicati nell'Offerta, qualora previsti. Rientrano tra questi tipi di costi, per esempio, l'intervento di smontaggio e ritiro dell'antenna per i collegamenti wireless qualora debba essere fatto dai tecnici di RL. Nel caso l'Offerta preveda una durata minima contrattuale e degli sconti promozionali, questi potranno essere recuperati in caso di recesso anticipato.

RL riconosce che dal momento dello scioglimento del rapporto contrattuale il Cliente ha diritto al riconoscimento dell'eventuale credito residuo, nei modi e nei termini indicati nella presente Carta dei Servizi.

In caso di scioglimento del contratto, RL si impegna a disattivare il servizio di telefonia vocale, ed internet entro 30 giorni successivi alla comunicazione dell'avvenuto scioglimento del contratto.

2.7 Procedure segnalazione disservizi

I Clienti possono presentare segnalazioni di malfunzionamento o guasti del servizio offerto contattando il Servizio Assistenza Clienti. L'impegno di RL è quello di riuscire ad eliminare la causa del disservizio entro i termini massimi previsti, fermo restando la possibilità per alcune tipologie di servizio offerte al Cliente di attivare meccanismi di intervento diversi con tempi di risoluzione più rapidi. L'operatore che riceve la comunicazione segnala al comparto tecnico il disservizio e apre un ticket in modo da tracciare il problema. La priorità assegnata dipende dal tipo di guasto o di richiesta segnalata dal Cliente.

In caso di guasto del servizio, verrà eseguita una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, la verifica delle configurazioni ed una serie di test con eventuale collaborazione del Cliente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo, l'operatore estenderà i controlli coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete e l'assistenza tecnica delle eventuali società partner (nel caso il servizio sia erogato da aziende partner di RL) e sull'infrastruttura propria. Qualora il disservizio sia riconducibile ad un guasto agli apparati affidati al Cliente in comodato d'uso gratuito o noleggio è prevista la loro sostituzione gratuita. Nel caso il problema sia riconducibile ad errata configurazione degli apparati l'operatore darà assistenza al Cliente nella configurazione degli apparati. Qualora il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del Cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede l'intervento dell'amministratore della rete locale per individuare la causa: potrebbe venire richiesto anche il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati. Nel caso il Cliente non riesca ad effettuare le prove a risolvere il problema aiutato dall'operatore di RLW, può richiedere l'intervento tecnico a pagamento presso la propria sede. Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (ad esempio Telecom Italia, TIM, Openfiber, Activenetwork, ecc.) o del gestore dell'infrastruttura dei server (nel caso il servizio venga erogato da aziende partner di RL), l'operatore 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 dal Gestore di Rete e il reparto tecnico di RL resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, lo staff tecnico di RL contatterà il Cliente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e 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, l'operatore di RL respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Resta inteso che, qualora il Cliente non renda possibili le verifiche, la segnalazione si intenderà risolta e il disservizio chiuso. Se a seguito di ulteriori verifiche tecniche il disservizio risulti irreparabile il Cliente viene informato delle decadute condizioni minime per poter usufruire del servizio ed il contratto viene annullato o verrà proposto un downgrade del servizio. I tempi di gestione del guasto per i servizi cloud (backup cloud, server virtuali cloud, e-mail) sono:

-nel caso di servizio funzionante con prestazioni pari ai livelli garantiti -> intervento con chiusura entro 72 ore lavorative
-nel caso di servizio degradato (funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti) -> intervento con chiusura entro 24 ore lavorative

-nel caso di totale indisponibilità del servizio -> intervento con chiusura entro 16 ore

2.8 Fatturazione e modalità di pagamento

La fattura trasmessa ai Clienti è di facile consultazione e viene normalmente inviata tramite il servizio di fatturazione elettronica o, in assenza del codice di fatturazione, via email PEC (Posta elettronica certificata). Se necessario alla fattura vengono inviati ulteriori dettagli. Il Cliente può richiedere l'invio della fattura di cortesia anche via email standard. Il Cliente può richiedere inoltre l'invio anche tramite servizio postale e in questo caso verranno addebitati i costi di spedizione. Le fatture vengono emesse con la periodicità indicata nella proposta di Offerta e contengono l'addebito anticipato dei canoni e posticipato dei servizi a consumo (es. traffico). In accordo con il cliente, la periodicità può essere modificata successivamente. Il pagamento delle fatture può avvenire a mezzo ricevuta bancaria o SDD, o su richiesta tramite Bonifico Bancario o comunque nelle modalità esplicitamente riportate nell'Offerta presentata al Cliente. La scadenza di pagamento standard è a 30 giorni fine mese. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di RL di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a RL gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito. L'erronea attivazione o disattivazione di servizi non richiesti dal Cliente non potranno essere addebitati a quest'ultimo. Il Cliente può rivolgersi al Servizio Assistenza Clienti di RL per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura. Il dettaglio delle chiamate effettuate (data/ora chiamata, numero del chiamato, durata e importo della chiamata, al lordo degli sconti) può essere richiesto e verrà inoltrato via e-mail.

2.9 Sospensione del servizio per mancato pagamento o uso improprio

Ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla Delibera 353/19/CONS e dell'Allegato n.4, Parte A, del Codice delle comunicazioni, nel caso di mancato pagamento della fattura (salvo i casi di frode), di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile - RL, previa comunicazione scritta inviata al Cliente, con un anticipo di 30 (quaranta) giorni lavorativi, mediante lettera raccomandata A/R o posta elettronica certificata (PEC), potrà disporre la sospensione del servizio interessato dal mancato pagamento. Ai fini del presente articolo, non si intenderà come mancato pagamento, il pagamento parziale di una o più fatture da parte del Cliente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di tentativo obbligatorio di conciliazione. Si considera ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici (15) giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura. In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, nonché decorsi 15 giorni dalla sospensione, qualora il Cliente non abbia saldato il suo debito, RL potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. RL potrà, altresì, sospendere il

servizio, anche senza preavviso dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o i Clienti denuncino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

2.10 Somme erroneamente addebitate ed eventuale credito residuo

In caso di errori di fatturazione accertati o di credito residuo in seguito allo scioglimento del rapporto contrattuale, RL si impegna a rimborsare ai Clienti (tramite bonifico o tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate, provvedendo alla rettifica della fatturazione e all'emissione dei relativi accrediti entro 30 giorni lavorativi dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito o con il successivo evento di fatturazione.

2.11 Consumi

Come strumento sia di autotutela di RL sia di protezione del Cliente, RL può eventualmente fissare un limite di credito basato sul profilo e sulle modalità di pagamento, la cui entità può essere, su richiesta, comunicata al Cliente e concordata. In caso di traffico anomalo, RL si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito. In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata i pagamenti non imputabili al Cliente, qualora già effettuati, verranno rimborsati, in caso contrario verranno addebitati al Cliente.

2.12 Elenchi telefonici

RL, si impegna ad informare i Clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica e cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la Protezione dei Dati Personali.

2.13 Procedure di Reclamo

I Clienti possono presentare reclamo senza oneri aggiuntivi relativamente al malfunzionamento o inefficienze del servizio offerto, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o delle disposizioni della presente Carta dei servizi al Servizio Assistenza Clienti. Il reclamo va inoltrato, scrivendo dettagliatamente il motivo, secondo le seguenti modalità:

-email PEC rlcomm@pec.it o email tradizionale info@virgonet.it

-posta ordinaria all'indirizzo Communified Srl Via Dell'Indotto 9 56025 Pontedera (PI)

Per qualsiasi informazione sulle procedure di reclamo è possibile contattare il Servizio Clienti allo +39 0587 294162.

RL fornirà, nel più breve tempo possibile, un riscontro al Cliente e si impegna comunque a dare una risposta entro massimo 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, comunicando:

- in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate ed eventualmente provvede al riconoscimento degli indennizzi e/o degli importi non dovuti

- in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto e verrà chiesto il pagamento di eventuali importi ancora dovuti.

Qualora la verifica e la risoluzione dei reclami pervenuti presenti particolare complessità, RL entro il termine predetto, informerà comunque il Cliente comunicando i tempi necessari per la risposta.

Se il Cliente non ottiene risposta entro i 45 giorni dalla presentazione del reclamo, o se ritiene che la risposta di RL non sia soddisfacente, può ricorrere al tentativo obbligatorio di conciliazione, come illustrata nel successivo punto 2.13. I Clienti possono inoltre richiedere a RL la corresponsione delle penali e degli indennizzi per il mancato rispetto dei termini di consegna del servizio o di risoluzione dei guasti entro i termini previsti dalla presente Carta dei Servizi o dagli SLA contrattuali. Gli indennizzi sono trattati nel punto 4.1 (parte Quarta – eventuali indennizzi e rimborsi).

2.14 Contenzioso Clienti e procedura di conciliazione

Per le controversie tra RL e il Cliente vige quanto stabilito in materia dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n° 353/19/CONS. Per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino al momento in cui si adempie all'obbligo di conciliazione tramite la piattaforma "Conciliaweb" (<https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb>) e/o dinanzi al Co.re.com competente per territorio. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni a partire dalla data di presentazione dell'istanza.

2.15 Interventi a vuoto

Gli importi previsti per gli interventi a vuoto sono dovuti al Cliente a titolo di ristoro dei costi sostenuti quando, in fase di attivazione o di esercizio, un tecnico o una squadra incaricata da RL interviene senza poter effettuare alcuna lavorazione come specificato nei seguenti casi:

-In fase di attivazione del servizio, quando non è possibile attivare il servizio per cause non imputabili a RL come l'irreperibilità del Cliente, rinvii oltre 30 giorni, rifiuto dell'intervento, rifiuto per ripensamento del Cliente, rifiuto per problematiche tecniche non riconducibili a RL.

-durante l'esercizio, a seguito della segnalazione di un guasto o disservizio, quando il tecnico intervenuto presso la sede del Cliente riscontra assenza di malfunzionamento o malfunzionamento dovuto a problematiche di competenza del Cliente quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: assenza di alimentazione elettrica, uso di dispositivi non tecnicamente compatibili, errata configurazione di apparati gestiti dal Cliente, guasti di apparati del Cliente, problemi di cablaggio interno, indisponibilità della sede del Cliente al momento dell'intervento tecnico.

PARTE TERZA – Standard di qualità e obiettivi dei servizi di connessione internet e servizi voce

3.1 Standard di qualità dei servizi di connessione internet (Delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP e smi)

RL si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle

prestazioni rese ai propri clienti e nel pieno rispetto della direttiva generale sulla qualità nei servizi di telecomunicazioni e in linea con le successive delibere specifiche. Gli indicatori riportati nella seguente Carta dei servizi sono validi in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione l'eventualità che si verifichino:

- guasti nella propria rete o in quella di operatori interconnessi;
- manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto funzionamento delle reti di trasmissione e il mantenimento della qualità di erogazione;
- cause di forza maggiore: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'autorità pubblica.

Le fonti utilizzate per il monitoraggio sono il gestionale e i dati delle chiamate del sistema telefonico.

3.2 Tempi di attivazione dei servizi di connessione internet

(Allegato 1 della delibera 131/06/CSP e smi e allegato 1 della delibera 254/04/CSP e smi) Il tempo di attivazione dei servizi effettivamente attivabili è il tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. Il tempo di attivazione include i tempi di fornitura delle connettività, i tempi di collaudo degli apparati e di attivazione delle linee. Gli obiettivi relativi a tale indicatore non tengono conto degli eventuali ritardi di fornitura del servizio generati da TIM o altro Operatore o di un diverso termine concordato con il Cliente. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, RL si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti. Per attivazioni di fibra FTTH, FTTO e Fibra dedicata, i tempi sono più lunghi a causa dell'attesa del rilascio dei permessi di scavo da parte degli enti pubblici, (es. provincia, comune, regione) che rappresenta quindi un altro soggetto coinvolto. L'obiettivo perseguito di questo indicatore è il seguente:

TIPO ATTIVAZIONE	NEL 95% DEI CASI (giorni solari)	NEL 99% DEI CASI (giorni solari)
ADSL, FTTC, HDSL/SHDSL, FTTH, Radio wireless	60	120
Fibra Dedicata, FTTO	100	150
Connessioni FTTH Openfiber	60	150

Tempi di fornitura dell'allacciamento iniziale per le linee voce (Allegato 1 della delibera 254/04/CSP)

L'attivazione dei servizi voce coinvolge diverse realtà, ovvero RL e operatori terzi. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, RL si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti. Gli obiettivi relativi a tale indicatore non tengono conto degli eventuali ritardi di fornitura del servizio generati da TIM o altro Operatore o di un diverso termine concordato con il Cliente o i casi il cui ritardo è dovuto a cause esterne o mancanza di presupposti tecnici di fattibilità, come specificato anche nelle Condizioni Generali di Contratto.

L'obiettivo perseguito per l'attivazione dei servizi voce (linee telefoniche tradizionali e voip) è il seguente:

TIPO ATTIVAZIONE	NEL 95% DEI CASI (giorni solari)	NEL 99% DEI CASI (giorni solari)
ISDN, ANALOGICO (attivazione servizi WLR)	30	60
ISDN, ANALOGICO (nuove linee in WLR)	60	90
VOIP (nuove linee)	10	30

-tempo medio di attivazione linee: 25 giorni

-tempo massimo contrattuale per l'allacciamento del collegamento iniziale: 90 giorni

3.3 Tasso di malfunzionamento (Allegato 2 della delibera 131/06/CSP e allegato 2 della delibera 254/04/CSP e smi)

Il tasso di malfunzionamento è il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai Clienti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive rilevate nel medesimo periodo. Il tasso di malfunzionamento è riferito a servizi di accesso internet wholesale, in quanto RL si avvale di strutture di società partner per la fornitura dei collegamenti. L'obiettivo perseguito è di un tasso di malfunzionamento inferiore al 15%.

3.4 Tempi di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3 della Delibera 131/06/CSP e allegato 3 della delibera 254/04/CSP e smi)

Il tempo di riparazione dei malfunzionamenti è inteso come il tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente, fatti salvi i casi di:

- indisponibilità della sede del Cliente o indisponibilità del referente del Cliente
- guasti per cause di forza maggiore o fortuito, quali, a titolo esemplificativo, calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a RL. In questi casi al Cliente non sarà riconosciuto alcun indennizzo.

Il tasso di malfunzionamento per i servizi di connessione internet è riferito a servizi di accesso internet wholesale, in quanto RL si avvale di strutture di società partner per la fornitura dei collegamenti.

Tipo collegamento internet	Apertura Segnalazione	Risoluzione nel 80% dei casi	Risoluzione nel 95% dei casi
ADSL, FTTx, FTTH, FWA (radio wireless)	Lunedì-Venerdì 08.30-17.00	72 ore	96 ore
ADSL, FTTx, FTTH, FWA (radio wireless)	Sabato, domenica e festivi	72 ore a partire dalle 8.30 del giorno lavorativo successivo	96 ore a partire dalle 8.30 del giorno lavorativo successivo
HDSL, SHDSL, Fibra dedicata	Lunedì-Venerdì 08.30-17.00	24 ore	48 ore
HDSL, SHDSL, Fibra dedicata	Sabato, domenica e festivi	24 ore a partire dalle 8.30 del giorno lavorativo successivo	48 ore a partire dalle 8.30 del giorno lavorativo successivo
Openfiber FTTH (fibra), Connessioni LTE/4G/3G basate su operatori mobili terzi	Lunedì-Venerdì 08.30-17.00	120 ore (5 giorni)	168 ore (7 giorni)
Openfiber FTTH (fibra), Connessioni LTE/4G/3G basate su operatori mobili terzi	Sabato, domenica e festivi	5 giorni a partire dalle 8.30 del giorno lavorativo successivo	7 giorni a partire dalle 8.30 del giorno lavorativo successivo

Tipo servizio di fonia fissa	Apertura Segnalazione	Risoluzione nel 80% dei casi	Risoluzione nel 95% dei casi
Servizi di telefonia ISDN/analogico (pots)	Lunedì-Venerdì 08.30-17.00	72 ore (3 giorni)	120 ore (5 giorni)
Servizi di telefonia ISDN/analogico (pots)	Sabato, domenica e festivi	3 giorni a partire dalle 8.30 del giorno lavorativo successivo	5 giorni a partire dalle 8.30 del giorno lavorativo successivo
Servizi di telefonia Voip	Lunedì-Venerdì 08.30-17.00	48 ore	72 ore
Servizi di telefonia Voip	Sabato, domenica e festivi	48 ore a partire dalle 8.30 del giorno lavorativo successivo	72 ore a partire dalle 8.30 del giorno lavorativo successivo

3.5 Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti (Allegato 4 della delibera 131/06/CSP e allegato 7 della delibera 254/04/CSP e smi)

Il tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza (Servizio di Assistenza Clienti) è l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente (Cliente) per fornire il servizio richiesto.

-tempo di navigazione IVR (per accedere alla scelta "operatore umano") inferiore ai 15 secondi

-tempo medio di risposta su tutte le chiamate inferiore a 30 secondi

-tempo di risposta sul 95% delle chiamate inferiore a 60 secondi

3.6 Addebiti contestati (Allegato 5 della delibera 131/06/CSP e allegato 10 della delibera 254/04/CSP e smi)

L'indicatore rappresenta la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale inferiore al 2%.

3.7 Accuratezza della fatturazione (Allegato 11 della delibera 254/04/CSP e smi)

Questo indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazioni relative al servizio di telefonia vocale riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. RL, impegnandosi a porre in essere tutti i controlli necessari a tale scopo, si pone come obiettivo una percentuale di errori inferiore al 2%.

3.8 Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (Allegato 6 della Delibera 131/06/CSP e smi)

Questo indicatore descrive rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo osservazione. RL non fornisce connessioni in dial-up (banda stretta) di tipo analogico o ISDN per cui questo parametro non viene monitorato.

3.9 Tempo di fornitura della Carrier Pre-selection (Allegato 12 della delibera 254/04/CSP e smi)

Questo indicatore descrive il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso. RL non fornisce un servizio di Carrier Pre-selection, per cui questo parametro non viene monitorato.

3.10 Continuità del servizio dei servizi di connessione internet e servizi voce

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi.

PARTE QUARTA – Eventuali indennizzi e rimborsi

4.1 Indennizzi e rimborsi

In linea con la normativa nazionale e comunitaria in materia di informazione dei Clienti, e in ottemperanza alla delibera 73/11/CONS e smi, il Cliente può richiedere a RL a mezzo raccomandata A/R o posta elettronica certificata (PEC) o posta elettronica tradizionale, le penali per il mancato rispetto dei termini di consegna del servizio o di risoluzione dei disservizi entro i termini previsti dalla presente Carta dei Servizi e degli SLA o di indebita sospensione o cessazione amministrativa del servizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o di forza maggiore. Se il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco

della medesima, sono imputabili al Cliente finale, il termine di attivazione, si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione, come in via meramente esemplificativa la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari o la richiesta di rinvio di detto appuntamento da parte del Cliente, o la non disponibilità di accesso ai locali del Cliente dove il servizio deve esser attivato o l'indisponibilità del servizio. RL provvede, entro 45 giorni lavorativi dalla richiesta di indennizzo o dal reclamo, ad effettuare le opportune verifiche e a fornire risposta al Cliente. Nel caso venga riconosciuta la validità della richiesta, RL calcolerà la somma spettante e procederà con le relative compensazioni dei crediti o direttamente con il rimborso. L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all'indennizzo stesso o eventualmente saldati tramite bonifico bancario. Come stabilito nella delibera 227/15/CONS, qualora la somma da corrispondere sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100,00, è corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di 30 giorni dall'emissione della fattura. Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle Condizioni Generali di Contratto, sempre che RL non abbia omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.

RL applica gli indennizzi stabiliti nella delibera AGCOM 247/18/CONS, e riportati di seguito. Le somme indicate sono da considerarsi IVA esclusa.

	Motivazione	Indennizzo base	NOTE
1	Ritardo attivazione servizio ¹	7,50€/giorno	
2	Ritardo attivazione servizi accessori ¹	2,50€/giorno fino a 300,00€	
3	Ritardo attivazione servizi gratuiti ¹	1,00€/giorno fino a 100,00€	
4	Sospensione o cessazione servizi senza presupposti	7,50€/giorno	
5	Sospensione o cessazione di servizi accessori	2,50€/giorno fino a 300,00€	
6	Sospensione o cessazione di servizi gratuiti	1,00€/giorno fino a 100,00€	
7	Completa interruzione del servizio per motivi tecnici di NEW ³	6,00€/giorno	Su richiesta
8	Irregolare e/o discontinua erogazione del servizio imputabile a NEW ²	3,00€/giorno	Su richiesta
9	Irregolare e/o discontinua erogazione del servizio accessorio imputabile a NEW ²	2,50€/giorno fino a 300,00€	Su richiesta
10	Irregolare e/o discontinua erogazione del servizio gratuito imputabile a NEW ²	1,00€/giorno fino a 100,00€	Su richiesta
11	Ritardo cambio operatore ²	1,50€/giorno	Su richiesta
12	Portabilità numero ²	5,00€/giorno	Su richiesta
13	Perdita numero telefonico per colpa dell'operatore ²	100€/anno di utilizzo precedente numerazione fino a 1.500,00€	Su richiesta
14	Mancata o errata indicazione in elenchi telefonici	200€/anno	Su richiesta
15	Mancata o ritardata risposta al reclamo	2,50€/giorno fino a 300,00€	Su richiesta

Nel caso di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet e per il solo ritardo di attivazione e sospensione/cessazione senza presupposti, gli indennizzi sono aumentati di un terzo. Se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari (business), gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti nei punti 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12 sono applicati in misura pari al doppio, e in misura pari al quadruplo per i punti 13,14

¹ Eccetto per cause di forza maggiore, per difficoltà tecniche non imputabili a RL o in caso di tempi differenti concordati con il Cliente.

² Nel caso la responsabilità sia dovuta ad altro operatore partner di RL, il Cliente ha diritto a rivalersi su quest'ultimo.

³ Non attuabile in conseguenza di eventi eccezionali, calamità naturali, fulminazione, forza maggiore.

Se il Cliente ha utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo. Sono esclusi gli indennizzi previsti se il Cliente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.