

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

1 PREMESSA	3
2 I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
2.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ.....	4
2.2 CONTINUITÀ	4
2.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO	4
2.4 CORTESIA, GENTILEZZA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA.....	5
2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	5
2.6 DIRITTO DI SCELTA.....	5
2.7 SICUREZZA	6
3 RAPPORTI TRA INFONAIR E GLI UTENTI	6
3.1 INFORMAZIONI AGLI UTENTI.....	6
3.2 ADESIONE AI SERVIZI	7
3.3 PROPOSTA DI CONTRATTO.....	7
3.4 MODIFICHE AL CONTRATTO	8
3.5 DECORRENZA DEI SERVIZI E RECESSO	8
3.6 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO.....	9
3.7 BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA.....	9
4 ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI-INTERVENTI A VUOTO	10
4.1 ASSISTENZA.....	10
4.2 RECLAMI E SEGNALAZIONI.....	11
4.3 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE DEI GUASTI.....	11
4.4 INTERVENTI A VUOTO.....	12
5 STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI	13
5.1 PREMESSA.....	13
5.2 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	13
5.3 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI.....	13
5.4 INDENNIZZI	14
6 RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE.....	14
7 TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU.....	15
7.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI.....	15
7.2 INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA.....	15

1 PREMESSA

INFONAIR Srl (di seguito indicata come “INFONAIR”) nell’ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e, secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”; dalla delibera AGCOM 179/03/CSP “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249, nonché dall’Allegato A della Delibera AGCOM 156/23/CONS “Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazione da postazione fissa” adotta la presente “Carta dei Servizi”, che risponde all’esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di comunicazione elettronica che erogano servizi al pubblico.

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da INFONAIR nella relazione con i propri Clienti e che intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che INFONAIR assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei servizi INFONAIR è richiamata nelle condizioni generali di contratto.

La Carta dei Servizi è reperibile in calce al sito www.netforsafe.it.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti tra INFONAIR e le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi il consumatore (che il Codice del Consumo definisce come “la persona fisica che, in relazione ai contratti di cui alla lettera a), agisce per scopi non riferibili all’attività professionale eventualmente svolta”), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, di seguito indicati come “utenti”, indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che INFONAIR si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l’effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l’inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, modalità e costi della prestazione erogata.

Il presente documento potrà essere aggiornato periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda e viene reso disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito sopra indicato, nonché eventualmente fornito ai Clienti che ne facciano richiesta. La Carta dei Servizi va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente. Il Servizio Clienti di INFONAIR è disponibile telefonicamente (durante i giorni e gli orari di apertura) al numero 0409828670, oppure agli indirizzi di posta elettronica:

- sales@netforsafe.it per informazioni commerciali-contrattuali;
- attivazioni@netforsafe.it per informazioni in merito ai processi di attivazione dei servizi;
- amministrazione@netforsafe.it per esigenze amministrative;
- assistenza@netforsafe.it per segnalazioni e richieste di assistenza tecnica e/o guasti;

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto -reperibili al link <https://www.netforsafe.it/> che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente.

2 I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da INFONAIR sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti e nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, gentilezza, cortesia e disponibilità.

2.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

INFONAIR fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

INFONAIR garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e, comunque, garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

2.2 CONTINUITÀ

INFONAIR si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, fatta salva la necessità di intervenire per esigenze di manutenzione e riparazione e per cause di forza maggiore.

INFONAIR dichiara di offrire i propri servizi di comunicazione elettronica anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, INFONAIR si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati i Clienti, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. Nel caso in cui fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, INFONAIR si impegna a concordare con quest'ultimo le modalità di intervento (data e orario).

2.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

INFONAIR garantisce la partecipazione dei singoli Clienti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio contributo attraverso suggerimenti, osservazioni o reclami attraverso il canale del servizio clienti dedicato, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro non superiori ai 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione.

2.4 CORTESIA, GENTILEZZA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

INFONAIR assicura un trattamento rispettoso, cortese e gentile del singolo Cliente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate.

INFONAIR si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i Clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano a quest'ultimo un proprio identificativo. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, INFONAIR si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti, permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

INFONAIR ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.

2.6 DIRITTO DI SCELTA

INFONAIR, in ottemperanza al diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibile e praticabile, 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.

INFONAIR rispetta il diritto di scelta della clientela, consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti.

INFONAIR si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi.

Ai sensi del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, D.Lgs 259/03 e s.m.i. il Cliente è libero di recedere dal Contratto nel termine previsto per Legge o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, inviando una disdetta scritta, a mezzo lettera raccomandata da indirizzare a INFONAIR Srl Via Giovanni e Sebastiano Caboto n. 19/1 – Trieste (TS), o posta elettronica certificata (infonair@certiposta.net) secondo quanto meglio previsto dalle Condizioni Generali di Contratto.

INFONAIR riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti la fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008, alla Delibera 274/07/CONS ed alla Delibera n. 52/09/CIR Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS, ai fini della implementazione del Codice Segreto.

2.7 SICUREZZA

INFONAIR si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare, INFONAIR garantisce che i propri sistemi (e/o di fornitori terzi) di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di INFONAIR e/o di fornitori

terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso *i)* l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, *ii)* il costante aggiornamento e ricerca tecnologica, *iii)* una rapida introduzione delle innovazioni.

3 RAPPORTI TRA INFONAIR E GLI UTENTI

3.1 INFORMAZIONI AGLI UTENTI

INFONAIR rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà. In tale ottica INFONAIR si impegna quindi a:

- Specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- Descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- Fornire tramite il proprio servizio clienti di riferimento, agli indirizzi summenzionati in premessa, le informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- Informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso nei confronti di esse;
- Specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;
- Fornire agli utenti informazioni circa le modalità di disabilitazione / abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- Fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore; l'utente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione e/o richiedendolo al Servizio Clienti;

3.2 ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto successivo del presente documento. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta espressa da parte dell'utente.

L'eventuale conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto del Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo").

3.3 PROPOSTA DI CONTRATTO

Le “Condizioni Generali di Contratto”, costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, alle Offerte Commerciali e ad eventuali Allegati tecnici, il “Contratto”.

La proposta di contratto dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a INFONAIR delle specifiche Offerte per ciascun servizio, tramite le quali il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi, che si intendono a tempo indeterminato, fatta salva la possibilità di recesso da esercitarsi nelle modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto.

La sottoscrizione del “Contratto” avviene secondo quanto di seguito descritto:

1. Reperimento della modulistica necessaria presente all'interno del portale NETFORSAFE (ad opera del Rivenditore Autorizzato/ Business Partner) (Carta dei Servizi, Condizioni Generali per l'accesso ai servizi INFONAIR, Offerte Commerciali, Allegati tecnici); oppure tramite email all'indirizzo sales@netforsafe.it;
2. Compilazione dettagliata della modulistica e produzione di copia di un documento di identità in corso di validità; in caso di utenza Business andrà prodotta anche la Visura Camerale aggiornata rilasciata da non più di tre mesi.
3. Consegna a INFONAIR dei “Contratti”, tutti correttamente compilati e firmati, unitamente a copia di un documento di identità in corso di validità (e visura camerale per utenze Business) in una delle seguenti modalità:
 - Trasmissione a mezzo corriere, raccomandata, posta prioritaria o posta ordinaria alla sede INFONAIR;
 - Trasmissione a mezzo fax al numero 0409828679
 - In formato file PDF con firma scansionata del sottoscrittore a mezzo di posta elettronica certificata all'indirizzo infonair@certiposta.net o a mezzo di posta elettronica ordinaria all'indirizzo contratti@netforsafe.it;
 - In formato file PDF con firma digitale in formato PAdES del sottoscrittore da inviare a mezzo di posta elettronica certificata all'indirizzo infonair@certiposta.net o a mezzo di posta elettronica ordinaria all'indirizzo contratti@netforsafe.it;
 - Consegna a mani presso la sede INFONAIR;
 - Consegna ad un Rivenditore Autorizzato/Business Partner.

3.4 MODIFICHE AL CONTRATTO

In caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali proposte da INFONAIR, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

INFONAIR informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni

dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante una Raccomandata A.R. o tramite PEC indirizzata a INFONAIR.

3.5 DECORRENZA DEI SERVIZI E RECESSO

I servizi decorrono dal momento dell'attivazione, previa verifica della fattibilità tecnica, organizzativa e amministrativa dell'erogazione, oltre l'ottenimento -ove richiesto- di permessi da parte di enti pubblici e/o privati per l'esecuzione di opere e/o lavori.

Salvo diversa indicazione nell'Offerta Commerciale, i servizi si intendono erogati per una durata di 12 mesi con tacito rinnovo per ulteriori 12 mesi secondo quanto riportato nelle Condizioni Generali di Contratto. Per i servizi di connettività Internet, INFONAIR potrà inviare al Cliente il documento denominato READY FOR SERVICE che contiene i parametri della linea e la data di decorrenza del servizio oggetto di contratto. I servizi si intendono regolarmente attivati a decorrere dalla comunicazione di ready for service, ovvero dalla data indicata nel ready for billing.

Le parti potranno recedere mediante apposita comunicazione, indirizzata dall'utente a INFONAIR o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso; l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali, anche nel caso di mancato utilizzo del servizio. Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle Condizioni Generali di Contratto o del singolo servizio (vedi voce "Vincolo contrattuale").

Il Cliente sarà tenuto a versare a INFONAIR l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e la restituzione degli eventuali apparati forniti in comodato d'uso gratuito

La disciplina appena descritta non si applica in caso di Offerte Commerciali predisposte *ad hoc* a favore di utenti Business.

Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni lavorativi decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta oppure adoperando il modulo tipo di cui all'Allegato I Parte B del D. Lgs. 206/05 e s.m.i., da inviare tramite raccomandata a/r (anticipata a mezzo fax al numero 0409828679) al seguente destinatario e indirizzo: INFONAIR Srl – Via Giovanni e Sebastiano Caboto n. 19/1 - Trieste (TS) o a mezzo di posta elettronica certificata firmata digitalmente all'indirizzo infonair@certiposta.net, entro la scadenza del periodo di ripensamento. L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso dei pagamenti effettuati dal consumatore il quale, a sua volta, dovrà provvedere alla restituzione a proprio carico degli apparati ricevuti senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro 10 (dieci) giorni dalla data di comunicazione a INFONAIR del ripensamento. Qualora il consumatore avesse richiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di ripensamento, sarà in ogni caso tenuto a corrispondere un importo proporzionale al servizio fornito fino al momento

dell'esercizio del predetto diritto, oltre alla corresponsione di tutti gli oneri ulteriori sostenuti da INFONAIR e funzionali all'attivazione del servizio.

3.6 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura verrà emessa in formato elettronico come previsto dalle normative vigenti e trasmessa al sistema di interscambio che provvederà a recapitare all'utente il documento utile ai fini fiscali ed amministrativi. Per i clienti non soggetti a fatturazione elettronica verrà inviata la fattura nella modalità scelta dal Cliente (tramite invio cartaceo con addebito delle spese di gestione pari ad euro 15,00 o, diversamente, tramite e-mail/posta elettronica certificata, senza spese di gestione). Su richiesta dei clienti sarà inviata la copia di cortesia della fattura nelle modalità richieste (anche in tal caso, tramite invio cartaceo con addebito di costi pari ad euro 15 o, diversamente, tramite e-mail o posta elettronica certificata senza spese di gestione). La fattura verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art.7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate. Il pagamento potrà avvenire tramite addebito su conto corrente (SDD). Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di INFONAIR di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo servizio nel rispetto dei previsti dalla legge, l'utente sarà tenuto a corrispondere a INFONAIR gli interessi moratori a titolo di indennizzo nella misura prevista dalla vigente normativa, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto. L'errata attivazione o disattivazione di servizi di INFONAIR non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo. I depositi cauzionali e/o anticipi verranno restituiti con bonifico bancario eseguito da INFONAIR sulle coordinate bancarie fornite dall'utente, entro 15 giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale, al netto di eventuali insolvenze, le quali potranno essere compensate con le somme depositate e con diritto da parte di INFONAIR ad ottenere l'integrale e completo pagamento degli importi a qualsiasi titolo dovuti.

3.7 BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA

Gli utenti dei servizi di telefonia fissa potrebbero disporre fin dall'attivazione del servizio di blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium (ii) Internazionali e (iii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 894; 895; 899).

L'utente, può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso. Tale comunicazione dovrà essere effettuata mediante apertura di ticket.

4 ASSISTENZA - RECLAMI E SEGNALAZIONI - INTERVENTI A VUOTO

4.1 ASSISTENZA

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile, salvo modifiche e/o temporanee sospensioni pubblicate sul sito www.netforsafe.it, telefonicamente dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie) dalle ore

8:30 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle 17:30 e nelle altre modalità senza limitazione di orario, ai seguenti recapiti, in ordine di preferenza:

- Posta elettronica ai seguenti indirizzi:
 - assistenza@netforsafe.it per informazioni di carattere tecnico;
 - sales@netforsafe.it nel caso di comunicazioni di carattere commerciale
 - amministrazione@netforsafe.it nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo
 - attivazioni@netforsafe.it nel caso di informazioni in merito ai processi di attivazione.
- Telefono, al numero 0409828673, seguendo le indicazioni della voce guida;
- Posta ordinaria, all'indirizzo INFONAIR Srl – Via G. e S. Caboto n. 19/1- Trieste (TS).

Il “Servizio Clienti” è un servizio fornito tramite contatto diretto con operatori di INFONAIR e non è basato su call-center.

I servizi di manutenzione offerti cui si accede contattando il Servizio Clienti comprendono:

- gli interventi necessari alla risoluzione del guasto per la porzione di catena impiantistica di competenza di INFONAIR;
- l'eventuale consegna di apparati sostitutivi di apparati forniti in comodato d'uso gratuito o con formula “kasko” se soggetti a guasto;
- eventuale supporto remoto per la fornitura dei dati tecnici necessari al Cliente per la configurazione di propri apparati.

4.2 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, potenziale inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri utilizzando i recapiti indicati al precedente punto 5.1.

INFONAIR si impegna a prendere in carico la segnalazione fornendo, se possibile, un riscontro al Cliente e comunque impegnandosi, per ciascun reclamo, a comunicare a quest'ultimo l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione.

Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, per i quali non sia possibile una risposta esauriente nei termini previsti, INFONAIR informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento delle verifiche e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

La comunicazione di INFONAIR al Cliente a seguito della analisi del reclamo dovrà prevedere:

- in caso di accoglimento del reclamo, le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- in caso di rigetto del reclamo, le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

Il Cliente che intende adire l'Autorità Giudiziaria deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, ex All. A Delibera n. 353/19/CONS, attraverso la piattaforma “ConciliaWeb”.

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da INFONAIR in un'ottica di trasparenza per tutta la durata del rapporto contrattuale.

Occorre infine segnalare che qualora il Cliente, nell'ambito del rapporto contrattuale lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà preliminarmente promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

4.3 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE DEI GUASTI

Posto che INFONAIR mette in atto tutti i presidi tecnologici volti a rendere ridotta la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento degli stessi, INFONAIR si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema. In caso di indisponibilità della linea, l'utente contatta il servizio assistenza per l'apertura di un ticket. L'operatore che prende in carico il ticket esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica le configurazioni ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione del Cliente. Nel caso in cui l'intervento non sia risolutivo, l'operatore passa al secondo livello coinvolgendo eventualmente il supporto tecnico dei propri fornitori di infrastruttura.

Qualora il problema sia riconducibile alla porzione di rete sotto il controllo diretto di INFONAIR, l'intervento è immediato e l'assistenza è in grado di fornire al Cliente le informazioni sui tempi di risoluzione stimati. Nel caso in cui il problema rilevato risulti attribuibile alla rete privata del Cliente o,

comunque, alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale dell'utente 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. Una volta eseguiti tutti i controlli, qualora venga rilevato che il guasto sia ascrivibile alla struttura del gestore di Rete, INFONAIR si impegna ad avviare immediatamente tutte le procedure condivise con il Gestore stesso, segnalando il disservizio al dipartimento preposto, e mettendosi a disposizione della struttura di competenza per eseguire tutte le verifiche necessarie. Individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal gestore di rete e la struttura di competenza di INFONAIR resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti tra Operatori.

Ricevuta la segnalazione di chiusura guasto, l'assistenza di INFONAIR contatterà il Cliente per comunicare la risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche, la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso in cui, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore INFONAIR respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche a seguito della chiusura del guasto saranno

svolte entro 5 ore lavorative successive. L'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

Le segnalazioni per le quali verrà individuata come origine del guasto una responsabilità del Cliente, provocheranno l'addebito di quanto previsto per le casistiche di "Intervento a Vuoto", come specificato al paragrafo successivo.

4.4 INTERVENTI A VUOTO

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

- Durante la fase di attivazione del servizio quando non è possibile evadere l'ordinativo per cause non imputabili a INFONAIR quali irreperibilità del cliente finale, rinvii oltre 30 giorni, rifiuto dell'intervento tecnico, rifiuto per tubazioni interne ostruite, rifiuto per ripensamento cliente finale, rifiuto per problematiche tecniche non riconducibili a INFONAIR;
- Durante la fase di esercizio, a seguito di segnalazione di un disservizio, quando il tecnico - intervenuto presso le infrastrutture di rete o presso la sede del Cliente - riscontra assenza di malfunzionamento oppure malfunzionamento indotto dovuto a problematiche di competenza del Cliente quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: assenza di alimentazione elettrica per guasto o mancato collegamento alla rete elettrica, uso di prodotti non tecnicamente compatibili, errata configurazione di apparati gestiti dal Cliente, guasti di apparati del Cliente, problematiche di cablaggio interno, nonché eventuale indisponibilità della sede Cliente al momento dell'intervento tecnico.

5 STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI

5.1 PREMESSA

Attraverso la Carta dei Servizi INFONAIR indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Gli standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali (Allegato A alla Delibera 156/23/CONS) si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto. Per gli standard di Qualità Generali INFONAIR fissa degli obiettivi semestrali e annuali riportati in calce al sito nella sezione denominata "Qualità", ove riporta i risultati della qualità effettivamente raggiunti, per gli Standard Specifici si riportano di seguito i valori che INFONAIR si impegna a rispettare.

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, INFONAIR utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dall'Allegato A alla Delibera 156/23/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalle disposizioni dettate dal Codice delle

Comunicazioni Elettroniche. INFONAIR aggiorna questi standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente, tenendo conto dei suggerimenti dei clienti e delle verifiche periodiche. Le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati raggiunti sono periodicamente comunicate all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

5.2 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

INFONAIR si impegna ad attivare il Servizio entro 120 giorni dalla ricezione dell'Offerta e/o del modulo di ordine in caso di esito positivo delle verifiche tecniche. INFONAIR terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio per cause non imputabili a INFONAIR, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a INFONAIR il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 5.4.

5.3 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

INFONAIR si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e Internet, per la parte di propria competenza, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e nelle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, 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 INFONAIR. In siffatti casi al Cliente non sarà riconosciuto alcun indennizzo.

Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

- Grado 1 – Totale indisponibilità del Servizio. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 32 ore lavorative;
- Grado 2 – Servizio indisponibile solo in parte. Necessita di un intervento urgente e chiusura entro 60 ore lavorative;
- Grado 3 – Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Necessità di un intervento normale con chiusura entro 96 ore lavorative;

In siffatti casi INFONAIR farà, in ogni caso tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 12 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. INFONAIR si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi ed arrecando ai Clienti i minori disagi possibili.

Ove previsto, potranno essere indicate delle SLA specifiche nella "OFFERTA COMMERCIALE".

Nel caso in cui INFONAIR non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 5.4

5.4 INDENNIZZI

INFONAIR riconosce i seguenti indennizzi:

- In caso di mancato rispetto degli SLA previsti all'art. 5.3., per cause imputabili a INFONAIR, il Cliente potrà richiedere un indennizzo per ogni giorno di ritardo accumulato che tenga conto di quanto stabilito dall'allegato A della Delibera AgCom n. 347/18/CONS recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori". L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all'indennizzo stesso;
- In caso di ritardo nell'attivazione o nel trasloco della linea, ovvero in caso di errata sospensione o cessazione amministrativa, corrisponde gli indennizzi automatici previsti dall'art. 3 della delibera 347/23/CONS. Il riconoscimento è subordinato a reclamo o segnalazione da parte del Cliente;
- In caso di mancato rispetto degli obblighi riportati all'art. 8- bis dell'allegato B della Delibera 307/23/CONS, quest'ultima riconosce, nel caso di ritardo nella portabilità del numero, euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di 30 giorni di ritardo.

6 RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

La risoluzione delle controversie tra INFONAIR e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, all'esperimento di un tentativo di conciliazione.

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato attraverso la piattaforma "ConciliaWeb" - prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale.

In caso di corretta e tempestiva instaurazione di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento

del servizio contestato e che, in tale ipotesi, INFONAIR si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei (6) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione. Entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

7 TUTELA DEI DATI PERSONALI - DBU - PORTABILITA' DEL NUMERO

7.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI

INFONAIR garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 679/2016 ("GDPR"). In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20 e 21 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento dei dati al seguente recapito: privacy@infonair.com.

L'informativa completa sul trattamento dei dati personali è reperibile sul sito web www.netforsafe.it, nonché nelle Condizioni Generali di Contratto, pubblicate nel sito web www.netforsafe.it.

7.2 INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA

INFONAIR si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e delle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente richieda l'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, INFONAIR provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione tra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra INFONAIR e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi, che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.

7.3 PORTABILITA' DEL NUMERO

INFONAIR offre ai Clienti le seguenti informazioni relative al passaggio da un operatore all'altro:

per la portabilità del numero, il Cliente deve offrire a INFONAIR il codice di migrazione, per evitare KO per codice errato, INFONAIR ha cura di controllare con il Cliente la correttezza di tale codice. Una volta verificata la relativa correttezza, il codice viene inserito nel portale OLO2OLO, la piattaforma web attraverso cui vengono gestite le migrazioni in entrata e in uscita. INFONAIR segue gli aggiornamenti della procedura e si impegna a dare relativa informazione di ogni cambiamento al Cliente. La procedura tecnica di passaggio segue i principi stabiliti dall'Autorità con la delibera 274/07/CONS e s.m.i. Qualora il Cliente risolva il Contratto con INFONAIR o con altro operatore conserverà il diritto a mantenere il numero telefonico per 60 giorni dalla disattivazione del numero presso l'operatore di provenienza.