



IRIDEOS

Carta dei servizi

Infracom Italia S.p.A.



CARTA DEI SERVIZI INFRACOM ITALIA S.p.A.

INDICE

1. CARTA DEI SERVIZI	3
2. L'OPERATORE	3
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI	4
3.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO	4
3.2 CONTINUITA'	4
3.3 PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA	4
3.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA	5
3.5 TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI	5
4. INFRACOM SI IMPEGNA A:	5
5. FATTURAZIONE, MODALITA' DI PAGAMENTO E RECESSO	7
6. GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI	8
7. INDENNIZZI E RIMBORSI	9
8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI	9
8.1 TUTELA DEI DATI	9
8.2 INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU	11
9. SERVIZI	11
9.1 OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO DIRETTO	11
9.2 OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO INDIRETTO	11
9.3 SERVIZI DI ACCESSO A BANDA LARGA E ULTRALARGA	11
9.4 OFFERTA DI SERVIZI SU NUMERAZIONI NON GEOGRAFICHE	12
9.4.1 TUTELA DEI DIRITTI	12
9.5 INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI	12
10. STANDARD DI QUALITA'	13
10.1 VERIFICA E CONTROLLO	13
10.2 VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI	14
11. ALLEGATO "A"	15
12. ALLEGATO "B"	16
13. ALLEGATO "C"	17

1. CARTA DEI SERVIZI

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 e recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera n. 179/03/CSP e con le Delibere n. 254/04/CSP, 131/06/CSP, 79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni 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.

La carta dei Servizi è pubblicata sul sito www.infracom.it.

Il Servizio Clienti, accessibile tramite il numero verde 800 216 016 con chiamata gratuita da telefono fisso, attivo tutti i giorni 24 ore su 24 ore con operatore dalle h. 08:30 alle h. 18:00 è a disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi.

2. L'OPERATORE

Infracom Italia S.p.A. (di seguito "Infracom"), con sede legale in Piazzale Europa 12, 37135 Verona è un operatore di telecomunicazioni che si propone di fornire servizi di comunicazione elettronica per il mercato nazionale ed internazionale sempre più evoluti ed in linea con il benchmark internazionale.

Infracom ha ottenuto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Ministero dello Sviluppo Economico - dipartimento Comunicazioni - i seguenti titoli Autorizzatori per Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica:

- Autorizzazione Generale per l'installazione di una rete di telecomunicazioni allo scopo di prestare il servizio di telefonia vocale;
- Autorizzazione per l'installazione e la fornitura di reti di telecomunicazioni aperte al pubblico;
- Autorizzazione Generale per Internet Service Provider.

Infracom assiste i propri clienti nell'analisi delle opportunità offerte dalla rete, dalle tecnologie IP e dalle tecnologie più innovative, nel disegno di architetture e sistemi, nella scelta e nell'implementazione di piattaforme, nella gestione dei servizi.

L'offerta, un insieme completo e flessibile di soluzioni per aziende e carrier, è il risultato dell'integrazione di competenze specifiche, know how tecnologico e di servizio ed approccio innovativo, in grado di coprire tutto il ventaglio di esigenze infrastrutturali e di outsourcing ICT espresse dai Clienti.

Essa include una gamma di soluzioni complete per l'esternalizzazione di servizi e sistemi, in grado di ottimizzare l'architettura e la gestione delle piattaforme informatiche e delle applicazioni web delle aziende, soluzioni più o meno complesse di networking, che vanno dalle reti geografiche



nazionali ed internazionali, alla connettività Internet di alta qualità, a soluzioni integrate di fonia, dati e VoIP e piattaforme di mobile integration, che consentono alle aziende di estendere le proprie reti e piattaforme di comunicazione interne su reti radiomobili.

Per ricevere maggiori informazioni su Infracom è a disposizione della Clientela il sito web www.infracom.it.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi da parte di Infracom 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 IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

Infracom 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. Infracom 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 Infracom si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che Infracom 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 CONTINUITA'

Infracom 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, Infracom 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 Infracom 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 Infracom; 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 Infracom 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. INFRACOM SI IMPEGNA A:

- 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 Infracom;
- b) fornire un servizio telefonico, attraverso il Numero Verde **800 216 016**, 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 (info@infracom.it) a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra;
- c) mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione per la risoluzione dei reclami, allorquando, all'esito degli stessi, il Cliente ritenga ancora di non essere soddisfatto;
- d) 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;
- e) agevolare la fruizione dei servizi di telecomunicazione dalla stessa offerti da parte delle categorie di utenti disabili, conformemente alla Delibera 514/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto delle modalità ivi previste
- f) 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);

- g) dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta all'interno della fattura, oppure, attraverso il portale www.infracom.it e attraverso il Servizio Clienti;
- h) 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 dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 36/02/CONS, n. 180/02/CONS e successive modifiche ed integrazioni);
- 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;
- j) 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 Infracom 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 Infracom o ai terzi da questa incaricati. Per i clienti ad "accesso indiretto" (Carrier pre-selection) cioè, servizio indiretto di altro operatore di accesso – 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";
- k) fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;
- l) conformemente a quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 78/02/CONS, 418/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nonché dal Ministero dello Sviluppo Economico con Decreto Ministeriale del 2 marzo 2006, n. 145 (i) mettere automaticamente a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo al momento della sottoscrizione del contratto, il "blocco selettivo di chiamata", in modalità permanente (*di default*) e selettiva (*a richiesta*), salva contraria ed espressa volontà dello stesso manifestata alla Infracom; (ii) nel caso di richiesta di "blocco selettivo di chiamata" da parte del Cliente mediante l'opzione del codice personalizzato (PIN), per abilitare e/o disabilitare le chiamate verso numerazioni associate a servizi a sovrapprezzo,

Infracom invierà al Cliente una apposita comunicazione riservata contenente il proprio codice personalizzato (PIN);

- m) inviare, su specifica richiesta del Cliente, con l'inoltro della fattura, due distinti bollettini di conto corrente, contenuti in un'unica busta, uno per il pagamento di eventuali servizi a sovrapprezzo e uno per il pagamento del rimanente traffico e dei servizi supplementari.

5. FATTURAZIONE, MODALITA' DI PAGAMENTO E RECESSO

Per i servizi fruiti il cliente riceverà da Infracom 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 dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP e successive modifiche ed integrazioni, 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 Infracom il corrispettivo stabilito sulla base delle tariffe accettate dal Cliente al momento della sottoscrizione del relativo contratto.

Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente.

Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento verranno addebitati al Cliente interessi a titolo indennitario in conformità ed applicazione della disposizione di cui all'art. 5 del D.Lgs 231/2002 e successive modifiche ed integrazioni (rif. D.Lgs 9/2012, n. 192).

Infracom 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.

In tal caso il Cliente, entro il termine di trenta (30) giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, ai sensi dell'art. 4, primo comma della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/06/CONS e successive modifiche ed integrazioni, mediante comunicazione scritta a Infracom a mezzo lettera raccomandata A.R., da spedire alla sede legale di Infracom. In mancanza, le variazioni si intendono accettate dal Cliente.

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al netto di IVA qualora non espressamente indicato diversamente.

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.

Dette contestazioni possono essere portate a conoscenza di Infracom in via orale, per iscritto (Piazzale Europa, 12 – 37135 Verona), via fax (045.9690988) o telefonicamente (n. verde 800 216 016). Il reclamo dovrà essere confermato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento che dovrà pervenire entro un termine congruo.

Dopo la presentazione del reclamo, al Cliente verrà comunicato il codice identificativo del relativo reclamo. Il Cliente è informato del fatto che mediante tali riferimenti lo stesso potrà ottenere aggiornamenti relativamente allo stato della procedura di reclamo aperto.

Infracom 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) ¹ giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Infracom comunica al Cliente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, Infracom 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. All'esito degli stessi, ove il Cliente non sia ancora soddisfatto, potrà attivare gratuitamente una procedura conciliativa volta a riesaminare la fattispecie.

Il Cliente è informato del fatto che la risoluzione delle controversie tra Infracom e la clientela, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, conformemente a quanto previsto dalla "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra Utenti e Operatori di comunicazioni elettroniche" ai sensi dell'allegato "A" alla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 203/18/CONS e s.m.i., all'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa ovvero, in difetto di delega, dinanzi agli altri organismi indicati dalla predetta delibera. Il Cliente potrà consultare per ogni più completa informazione al riguardo, nonché per accedere all'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni, ove è esperibile il tentativo suddetto, all'indirizzo <https://www.agcom.it/contentioso-tra-utenti-e-operatori>

¹ Servizio di QoS Internet (*Bitstream*): il recesso senza spese a carico del cliente, sarà valutato all'interno di uno specifico test della QoS effettuato dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni (www.misuraininternet.it); il test valuterà la QoS Internet e, di seguito al test, il Ministero rilascerà al cliente un certificato relativo alla QoS misurata, il quale sarà successivamente presentato dal cliente all'operatore del servizio e da questi analizzato insieme al cliente .

In caso di corretta e tempestiva instaurazione secondo le indicazioni sopra fornite 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 Infracom 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.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione del procedimento. In caso di frode accertata per fatti che in alcun modo vedono coinvolta una responsabilità (civile) dell'utente, i pagamenti effettuati sono rimborsati.

7. INDENNIZZI E RIMBORSI

A fronte degli impegni sopra rappresentati, Infracom provvederà ad indennizzare i propri Clienti per i disservizi considerati conseguenti ad inadempimenti contrattuali da parte di Infracom; tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al pregiudizio arrecato caso per caso al cliente ovvero potranno essere automatici 2. .

Per tutte le tipologie di indennizzo, queste dovranno essere corrisposte entro 45 giorni dal reclamo o 60 giorni dalla data di cessazione del servizio

Tutti gli eventuali e/o ulteriori indennizzi dovuti da Infracom 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.

8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

8.1 TUTELA DEI DATI

Infracom garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, garantisce 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 è perfettamente a conoscenza di tale normativa essendo stato adeguatamente formato e scelto per la capacità, affidabilità discrezionalità.

Il Cliente è stato informato da Infracom che i dati personali forniti dal Cliente saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente ed al fine della erogazione dei servizi oggetto del contratto da lui sottoscritto.

² Nel caso di definizione delle controversie tra utenti ed operatore, si applica il "Regolamento in materia di indennizzi" secondo la delibera AGCom n. 73/11/CONS e s.m.i. - <https://www.agcom.it/contentioso-tra-utenti-e-operatori>

Il trattamento dei dati da parte di Infracom 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.

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 le sedi operative di Infracom, 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 Infracom ad altri soggetti e società che forniscono servizi necessari allo svolgimento della attività di Infracom e pertanto ad altri soggetti 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 \(Regolamento UE/2016/679\)](#), quali in particolare:

- (i) tutte le società del gruppo Infracom o che comunque utilizzino legittimamente il marchio Infracom;
- (ii) società specializzate nel trattamento gestionale ed operativo del credito commerciale da erogare a clienti, anche potenziali, di Infracom, ovvero nell'espletamento delle procedure previste dal Regolamento in relazione all'esecuzione del presente Contratto.

I dati personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da Infracom, 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 Infracom 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 Infracom 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 Infracom. 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.

8.2 INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU

Infracom 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, Infracom 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 Infracom, 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 Infracom non può in alcun modo incidere. Infracom 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. SERVIZI

9.1 OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO DIRETTO

Infracom crea un 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 banda larga e ultralarga della rete ULL (*Unbundling Local Loop*) e WLL (*Wireless Local Loop*) di Infracom, una trasmissione ad alta velocità per i servizi dati, video, Internet e servizi voce IP in interconnessione diretta o con Operatori terzi".

Infracom ha adottato una soluzione tecnologica Wireless 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.

9.2 OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO INDIRETTO

Infracom offre, inoltre, a tutti i propri Clienti non raggiungibili dai servizi ad Accesso Diretto, il servizio di telefonia fissa nella modalità CPS (Carrier Preselection – preselezione dell'operatore); i tempi di attivazione di tale servizio sono di circa 10 (dieci) giorni dalla ricezione da parte di Infracom dell'apposito modulo di abbonamento sottoscritto dal Cliente (la tempistica dipende 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).

9.3 SERVIZI DI ACCESSO A BANDA LARGA E ULTRALARGA

Infracom offre servizi dati e fonia IP per la connessione ad Internet a banda larga e ultralarga (*Servizi Bitstream simmetrici e asimmetrici*).

Banda Larga e Ultralarga

Per utilizzare il servizio il Cliente deve risiedere in un'area in cui sia presente la copertura del servizio.

I tempi di attivazione di tale servizio sono di circa 23 (ventitré) giorni dalla ricezione da parte di Infracom dell'apposito modulo di abbonamento sottoscritto dal Cliente (la tempistica dipende 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).

9.4 OFFERTA DI SERVIZI SU NUMERAZIONI NON GEOGRAFICHE

I servizi di Infracom si basano sulle numerazioni 800 e 840 disciplinate dall'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni con Delibera n. 1/CIR/99 del 29 luglio 1999 e successive modifiche ed integrazioni (09/03/CIR, 26/08/CIR e 34/09/CIR).

L'offerta è così suddivisa:

1. servizi su numerazioni di Addebito Ripartito (numerazioni 840);
2. servizi su numerazioni di Addebito al Chiamato (numerazione 800);

L'offerta Infracom sui servizi sopraindicati è subordinata al rispetto delle vigenti normative.

9.4.1 TUTELA DEI DIRITTI

Infracom garantisce che servizi di cui al punto 9.4 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.

9.5 INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI

Infracom fornisce informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e riguardo alla disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176 e successive modifiche ed integrazioni, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori.

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

Infracom 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, Infracom 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 Infracom e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della stessa.

Prima della sospensione del servizio, Infracom 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 Infracom avviserà successivamente il Cliente mediante messaggio telefonico ovvero altre forme di comunicazione scritte (quali fax, telegramma, e-mail ecc.). In ogni caso il servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà provveduto al pagamento del traffico sviluppato o prestato idonee garanzie richieste da Infracom.

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 Infracom 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 Infracom conformemente alle prescrizioni dettate in materia dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

10. 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 dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni; le rilevazioni vengono rese disponibili al Cliente e all'Autorità stessa e pubblicate annualmente sul portale Internet di Infracom www.Infracom.it.

Inoltre Infracom, 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 dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n ° 79/2009/CSP e successive modifiche ed integrazioni.

10.1 VERIFICA E CONTROLLO

Infracom 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 Infracom 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 pubblicati sul sito internet ufficiale www.Infracom.it. A tal fine, il Cliente ha l'onere di presentare un reclamo circostanziato a Infracom 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 Infracom tramite raccomandata con avviso di ricevimento da far pervenire alla sede legale di Infracom Italia S.p.A., in località Verona, Piazzale Europa 12, 37135 Verona.

10.2 VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

Al fine di valutare la qualità dei servizi offerti ai propri Clienti Infracom, in relazione ai parametri individuati, si impegna a svolgere apposite verifiche in tal senso. In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n.131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni, Infracom comunica e pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti da Infracom, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

Le rilevazioni sono pubblicate sul sito Internet di Infracom www.infracom.it.

11. ALLEGATO "A"

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.254/04/CSP e successive modifiche ed integrazioni, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società Infracom Italia S.p.A. per l'anno 2018 per i servizi di telefonia vocale fissa.

Indicatori	Misure	Obiettivi
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	- Percentile 95% del tempo di fornitura	90 gg
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	150 gg
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	80%
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)	10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamento	Accesso indiretto	
	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	50 ore
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	80 ore
	Accesso diretto	
	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	25 ore
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	50 ore
Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	- Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	10 sec.
	- Tempo medio di risposta	20 sec.
	- Percentuale delle chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 sec.	85%
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%

12. ALLEGATO “B”

OBIETTIVI DI QUALITA’ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Ai sensi di quanto disposto dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni ³, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società Infracom Italia S.p.A. per l’anno 2018.

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	60 gg
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	85 gg
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	80%
	- Tempo medio di fornitura	40 gg
o 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	
	- Servizio realizzato con strutture proprie	10%
	- Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	35 ore
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	135 ore
	- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	85%
	- Tempo medio di riparazione	30 ore
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	- Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore”	10 sec.
	- Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti	20 sec.
	- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi	85%
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%

³ In conformità a quanto previsto dall’**Allegato 5** della [Delibera AGCOM 244/08/CSP](#) e successive modifiche ed integrazioni in tema di “*Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa*”, Infracom pubblica sul proprio portale www.infracom.it la tabella con il dettaglio delle prestazioni di qualità fissati per l’anno in corso e delle prestazioni fornite con le offerte xDSL aventi come profilo la velocità nominale in download ed in upload

13. ALLEGATO “C”

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER)

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società Infracom Italia S.p.A. per l'anno 2018.

(Allegato A alla delibera 79/09/CSP)

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	10 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	15 sec.
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	85%
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	80%