



Carta dei Servizi

*(Adempiendo alle Delibere n.179/03/CSP-254/04/CSP-131/06/CSP-244/08/CSP-79/09/CSP e s.mi.
dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni)*

Revisione: del 15 Giugno 2021

Documento composto da pagine: 18



INDICE

1. PREMESSA.....	3
2. STRUTTURA.....	3
3. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
3.1. Eguaglianza	3
3.2. Imparzialità	4
3.3. Continuità.....	4
3.4. Partecipazione	4
3.5. Efficienza ed efficacia.....	4
4. LA QUALITÀ DEI SERVIZI ISP.....	5
5. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA.....	5
6. ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI.....	7
6.1. Svolgimento di pratiche e segnalazioni.....	8
6.2. Modalità di pagamento.....	8
6.3. Risposta alle richieste scritte dei Clienti T.net	8
6.4. Risposta ai reclami	8
7. TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON IL CLIENTE.....	9
7.1. Calcolo dei consumi	9
7.2. Fatturazione dei consumi	9
7.3. Rettifiche di fatturazione.....	9
7.4. Morosità	10
7.5. Correttezza dei consumi	10
7.6. Sospensioni programmate	10
7.7. Reperibilità.....	10
7.8. Interventi a seguito di segnalazioni	10
7.9. Riattivazione fornitura in caso di guasti ad impianto di proprietà T.net.....	11
8. LE INFORMAZIONI AL CLIENTE.....	11
8.1. Mezzi d’informazione verso i Clienti.....	11
8.2. Comportamenti del personale T.net verso i Clienti.....	11
8.3. Tutela della privacy	12
9. LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....	12
10. RIMBORSO E RECESSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI.....	13
11. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE.....	13
12. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	13
13. PROVVISORIETÀ	13
14. ALLEGATO 1.....	14
15. ALLEGATO 2.....	16
16. ALLEGATO 3.....	18

1. Premessa

La Carta dei Servizi T.net S.p.A., di seguito definita T.net o Tnet, nell'ambito di un programma articolato di promozione della qualità e di trasparenza nei rapporti, stabilisce gli impegni della Società ed i diritti dei suoi Clienti in merito alla fornitura dei propri Servizi.

La Carta è stata redatta in base allo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e secondo le direttive di cui alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP; 254/04/CSP; 131/06/CSP e 244/08/CSP s.m.i e garantisce gli impegni e gli standard nella prestazione dei Servizi comunicandoli all'opinione pubblica e alle Autorità competenti.

La Carta fornisce tutte le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami.

Inoltre la Carta fornisce gli standard dei Servizi quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, che sono da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio.

Se del caso, ai rapporti contrattuali in essere si applicano le normative sui contratti a distanza (D. Lgs. n.185 del 22 maggio 1999) e sui contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali (D. Lgs. n. 50 del 15 gennaio 1992).

La Carta dei Servizi va letta congiuntamente con le Condizioni Contrattuali dei singoli Servizi.

2. Struttura

Lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, in base al quale è stata redatta la Carta dei Servizi, è articolato in una serie di punti e di sottopunti che identificano i diversi possibili rapporti tra un'azienda di servizi e un cittadino che diventa suo Cliente.

In questo documento i Clienti T.net possono ritrovare una completa e chiara descrizione dei contenuti e delle caratteristiche dei Servizi erogati.

Nel seguito del documento si definiscono puntualmente e con rigore le caratteristiche dei prodotti e dei Servizi erogati e le modalità di relazione tra T.net ed i suoi Clienti (per es.: servizio di sportello, stipula di contratti, accessi ai dati aziendali).

Tutte le caratteristiche dei Servizi erogati descritti costituiscono obiettivi che T.net assume come vincolanti nella conduzione delle sue attività impegnandosi a pagare un rimborso a fronte di proprie carenze nell'erogazione dei Servizi.

La presente Carta dei Servizi si articola in diverse parti di cui le più significative sono:

- principi fondamentali cui si ispira l'erogatore dei Servizi;
- strumenti per l'attuazione di tali principi;
- meccanismi di tutela e garanzia per la corretta applicazione della Carta.

3. Principi fondamentali

I Servizi erogati da T.net sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dei Clienti.

L'erogazione avviene nel rispetto dei principi di chiarezza, d'eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

3.1. Eguaglianza

I Servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da: sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

T.net s'impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti nel territorio di competenza (compresi i residenti in aree che, rispetto ad altre, sono raggiungibili con maggior difficoltà); garantisce inoltre di gestire con particolare attenzione (sia nel rapporto diretto che nel rapporto indiretto) i soggetti portatori di handicap, gli anziani ed i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

3.2. Imparzialità

Nei comportamenti verso i Clienti, T.net si attiene a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.

3.3. Continuità

T.net s’impegna ad erogare ai Clienti Servizi regolari, continui e senza interruzione. L’interruzione dei Servizi potrà essere imputabile soltanto a:

- guasti nella propria rete o in quella di Operatori interconnessi;
- manutenzioni per garantire il corretto funzionamento delle reti di trasmissione ed il mantenimento della qualità di erogazione;
- cause di forza maggiore.

In questi casi T.net s’impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

3.4. Partecipazione

T.net garantisce la partecipazione del Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, alla prestazione dei Servizi affinché lo stesso possa sempre:

1. essere informato circa la fruibilità del Servizio in una determinata area;
 2. verificare attraverso il Servizio di assistenza clienti le ragioni dell’eventuale non corretta erogazione dei Servizi;
 3. collaborare per il miglioramento dei Servizi.
- A tal fine il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso di T.net che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR).
 - Il Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, ha altresì la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento dei Servizi. T.net si impegna a valutare e rispondere tempestivamente alle istanze del Cliente e delle associazioni di consumatori.

3.5. Efficienza ed efficacia

T.net persegue l’obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia dei Servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

4. La qualità dei Servizi ISP

T.net identifica i seguenti indicatori di qualità dei Servizi secondo le indicazioni della normativa internazionale in materia.

Per il servizio di accesso a Internet:

- tempi di attivazione: si intende il tempo che intercorre tra l'istante in cui T.net riceve dal proprio fornitore l'OK dell'attivazione del servizio e l'istante in cui il servizio viene reso disponibile al Cliente;
- tempi di risoluzione dei malfunzionamenti: si intende il tempo che intercorre tra l'istante in cui il Cliente segnala un malfunzionamento al punto di contatto T.net e l'istante in cui il servizio è nuovamente disponibile;
- tempi di disponibilità del servizio: si intende il numero di ore mensili in cui il servizio deve essere mediamente disponibile calcolato su una base media di mesi di 30 gg

Per i servizi di telefonia VoIP:

- tasso di malfunzionamento: per malfunzionamento si intende un degrado e/o una interruzione del servizio imputabile alla Rete dell'Operatore. Per la valutazione del tasso di malfunzionamento sono esclusi i malfunzionamenti delle apparecchiature del Cliente.
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti: è il tempo che intercorre tra l'istante in cui il Cliente segnala un malfunzionamento al punto di contatto T.net e l'istante in cui il servizio è nuovamente disponibile;
- percentuale di chiamate a vuoto: è il rapporto tra il numero delle chiamate a vuoto ed il numero totale delle chiamate prese come riferimento in un determinato periodo; si definisce "chiamata a vuoto" un tentativo di chiamata ad un numero telefonico esistente al quale, nell'arco temporale di 30 secondi, non corrisponde alcun tono di linea libera o occupata;
- tempo di instaurazione della chiamata: si intende il tempo che intercorre tra la ricezione, da parte della Rete, del numero telefonico richiesto e l'istante in cui viene rilasciato il tono di linea libera o di occupato;

Per tutti i servizi

- accuratezza delle fatture: è la percentuale di tutti i reclami aventi oggetto la fatturazione notificati dal Cliente all'Operatore nel periodo di osservazione.

È obiettivo di T.net monitorare costantemente i parametri sopra esposti al fine di garantire al Cliente un continuo miglioramento della qualità dei Servizi.

5. La qualità del Servizio di Posta Elettronica Certificata

Per assicurare la sicurezza del servizio di PEC, T.net si avvale di Infocert, già Certificatore Accreditato iscritto all'elenco pubblico CNIPA, utilizza tecniche e procedure basate su standard (de jure o de facto) internazionali e sulle norme specifiche esistenti in Italia.

In particolare il Sistema Infocert è pienamente conforme a quanto prescritto dal DPCM 13/01/2004 per i Certificatori Qualificati, inclusa la disponibilità di un sistema di validazione temporale opponibile a terzi.

Nella redazione e nella messa a punto delle procedure ci si è basati sugli standard:

- Information Technology Security Evaluation Criteria (ITSEC) v. 1.2
- Common Criteria for Information Technology Security Evaluation v 2.2

- ISO/IEC 17799 - Information technology -- Security techniques – Code of practice for information security management
- I dispositivi crittografici utilizzati sono certificati FIPS 140-2 level 3.

La seguente rappresentazione grafica illustra schematicamente il servizio di posta elettronica certificata. Questa breve descrizione non vuole essere una descrizione tecnica esaustiva del servizio, ma vuole introdurre l'utente in modo semplice ed intuitivo alle specificità del servizio di posta elettronica certificata.

L'utente, 'mittente' dopo aver superato la fase di identificazione ed autenticazione al sistema che ne convalida le credenziali, è in grado di inoltrare un messaggio.

Nel caso illustrato il mittente utilizza una funzionalità opzionale e comune a qualsiasi sistema di posta: inoltra un messaggio 'firmato', utilizzando la chiave privata memorizzata sul proprio dispositivo di firma. La firma del messaggio e/o dei suoi allegati non è comunque obbligatoria: il sistema di posta elettronica certificata accetta messaggi non firmati, firmati, crittografati e non.

Il messaggio (la busta bianca in figura 1) raggiunge il sistema del proprio provider dove viene analizzato per verificare la sua conformità alle regole di posta elettronica certificata e, in caso positivo, è imbustato in un altro messaggio, a sua volta firmato dal gestore di posta, ed inoltrato verso la sua destinazione.

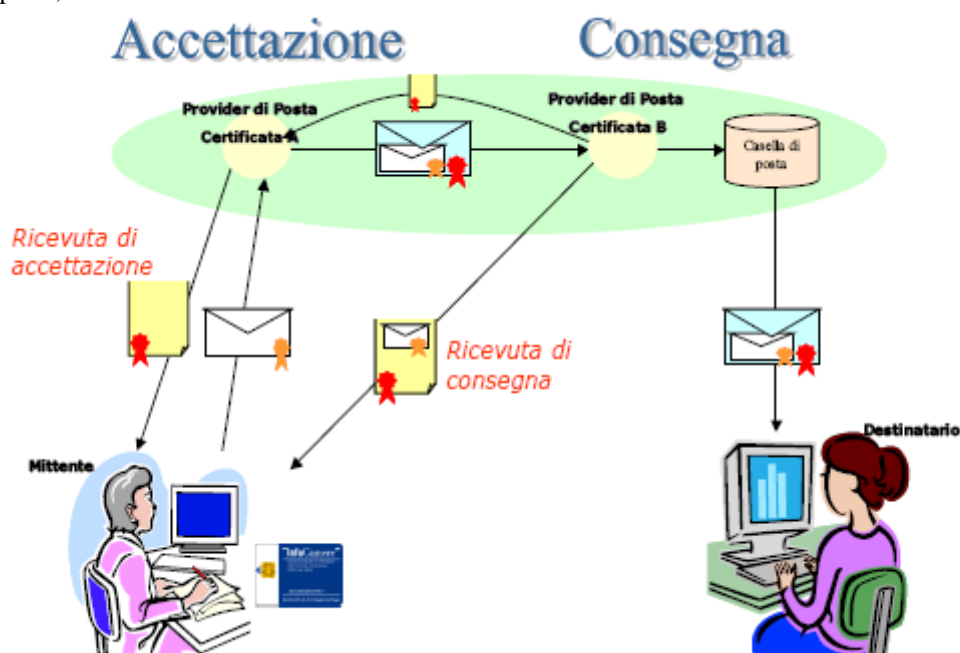


Figura 1

Il mittente riceve in questo caso la 'ricevuta di accettazione' firmata dal proprio gestore ed ha così la prova che il suo messaggio è stato correttamente acquisito dal sistema.

Nel caso in cui il gestore non possa accettare il messaggio, il mittente riceverà un avviso ('avviso di non accettazione') con il motivo della mancata accettazione da parte del sistema.

La figura illustra il caso in cui mittente e destinatario appartengono a domini gestiti da provider diversi, pertanto il messaggio deve transitare dal dominio A al dominio B.

Il gestore del destinatario (dominio B) notifica con la 'ricevuta di presa in carico' al gestore del mittente (dominio A) che ha preso in carico con successo il messaggio.

Il transito del messaggio è così tracciato, in modo da poter rispondere comunque al mittente riguardo all'iter percorso dal suo messaggio. Il provider di posta del dominio B deposita il messaggio nella casella del destinatario e notifica il successo dell'operazione al mittente tramite la 'ricevuta di consegna' che contiene anche in allegato il messaggio originale, a meno che il mittente non richieda diversamente.

Il messaggio è ora disponibile al destinatario che lo può leggere a sua discrezione. In totale il mittente riceverà almeno 2 ricevute per ogni invio: una 'ricevuta di accettazione' e una 'ricevuta di consegna'.

Se il mittente invia un messaggio a più destinatari con un unico invio riceverà una ricevuta di consegna per ogni destinatario di pec, per cui normalmente le ricevute saranno in totale in numero pari al numero dei destinatari +1 (ricevuta di

accettazione) Nel caso in cui si verificano eventi particolari (rilevazione virus, destinatari errati, ...) si possono ricevere altre segnalazioni; nel caso di destinatari di posta non certificata potranno mancare alcune ricevute.

L'emissione della ricevuta di consegna non è legata al fatto che il destinatario apra il messaggio o meno ed è rilasciata comunque quando il messaggio è depositato in casella; questa è una delle peculiarità del sistema di posta elettronica certificata.

Le notifiche dei sistemi di posta ordinari sono di fatto legate all'apertura del messaggio e alla volontà del mittente di far pervenire la notifica di avvenuta ricezione al mittente: una notifica di questo tipo non ha però il valore legale di opponibilità a terzi delle ricevute rilasciate e firmate da gestori accreditati.

Le caselle di posta elettronica certificata, diversamente dalle usuali caselle di posta elettronica, consentono l'invio di posta elettronica con valore legale in conformità di quanto previsto nell'articolo 14 del dpr 445 del 28 dicembre 2000 (Testo Unico sulla Documentazione Amministrativa) e successive modificazioni.

Cernet è pienamente conforme alle regole tecniche richiamate dal Decreto Ministeriale del 2 novembre 2005 recante "Regole

tecniche per la formazione, la trasmissione, la validazione, anche

temporale, della posta elettronica certificata" (GU n.266 del 15/11/2005) e pubblicate dal CNIPA sul sito

(www.cnipa.gov.it); le caratteristiche di queste caselle sono pertanto tali da renderle interoperabili con le caselle di posta elettronica certificata distribuite dal CNIPA stesso o da altri gestori di posta certificata accreditati.

Nei casi consentiti dalla legge, la posta certificata può essere utilizzata in sostituzione della posta cartacea (articolo 14 comma 3 T.U. I messaggi ricevuti nella casella di posta certificata si intendono pervenuti al titolare della casella (articolo 14 comma 1 del T.U.[3]).

Si ricorda che, in base al DPR 68/2005, la validità legale del messaggio di posta certificata è subordinata alla dichiarazione è subordinata alla dichiarazione di disponibilità all'utilizzo della posta elettronica certificata.

6. Accessibilità ai Servizi

Il Cliente interagisce con T.net per richiedere i seguenti Servizi:

- nuove forniture di Servizi;
- nuovi contratti;
- variazioni di forniture su contratti esistenti;
- disdette;
- interventi di manutenzione;
- informazioni e reclami;
- pagamenti fatture;
- addebiti per Servizi richiesti;
- reclami e rimborsi.

utilizzando:

- sportello telefonico per mezzo di numero gratuito;
- comunicazioni via fax ad appositi numeri dedicati;
- corrispondenza postale;
- posta elettronica (ordinaria e/o certificata).

Al fine di ottenere informazioni dettagliate è opportuno prendere in visione le Condizioni Generali di Contratto inerenti i singoli Servizi offerti disponibili on line all'indirizzo <https://www.tnet.it>.

6.1. Svolgimento di pratiche e segnalazioni

Per facilitare l'accesso ai Servizi, T.net ha predisposto:

- Due numeri gratuiti da telefoni fissi. Operativi tutti i giorni dell'anno non festivi dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00, consentono di segnalare guasti, richiedere informazioni, avanzare reclami, e avviare pratiche di cessazione della fornitura, che dovranno sempre essere perfezionate attraverso l'invio della richiesta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento.
- Diverse caselle di posta elettronica alle quali è possibile segnalare guasti, richiedere informazioni, avanzare reclami.
- Un sito Internet, all'indirizzo <https://www.tnet.it>, sul quale è possibile trovare tutte le informazioni sull'Azienda, sui Servizi offerti e sui listini prezzi.
- Una sezione "Contattaci", all'indirizzo internet <https://www.tnet.it/contatti/contattaci>, che consente ai Clienti di inoltrare osservazioni e suggerimenti sui Servizi

6.2. Modalità di pagamento

All'atto dell'attivazione dei Servizi i Clienti possono decidere quale forma di pagamento utilizzare per i Servizi utilizzati:

- con addebito diretto presso conto corrente bancario (SEPA);
- a mezzo bonifico bancario;
- per mezzo di carta di credito;
- per contanti o presso i rivenditori;
- per versamento in apposito bollettino postale.

6.3. Risposta alle richieste scritte dei Clienti T.net

T.net si impegna a rispondere entro un tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi:

- alle richieste di informazioni pervenute per iscritto;
- alle richieste di verifica dei dati di traffico;
- alle richieste di annullamento e ricalcolo della fattura ove sono presenti consumi, con l'avvertenza che i tempi sono da considerare al netto dei tempi del recapito postale.

Nel calcolo del tempo di risposta è assunta come riferimento la data del timbro postale o del messaggio di posta elettronica.

6.4. Risposta ai reclami

I reclami possono essere presentati dal Cliente:

ai numeri telefonici, alle caselle di posta elettronica o agli indirizzi postali presenti sul sito <https://www.tnet.it/contatti>



A fronte di ogni reclamo T.net, utilizzando le medesime modalità di comunicazione di cui si sia avvalso il Cliente, si impegna a riferire il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo; ove necessario, ad indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al risarcimento del danno arrecato.

In ogni caso T.net provvederà a fornire adeguati dettagli tecnici e motivare l'eventuale rigetto del reclamo.

T.net garantisce la tracciabilità e la conservazione dei reclami presentati dal Cliente, singolarmente o tramite associazioni.

7. Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il Cliente

Le condizioni di fornitura, variazione, di recesso e di cessazione sono esplicitati nei regolamenti contrattuali dei singoli Servizi. In essi vengono riportati gli standard temporali che devono considerarsi al netto di eventi non direttamente dipendenti da T.net.

T.net informa il Cliente con almeno 30 (trenta) giorni delle eventuali modifiche contrattuali e garantisce al Cliente il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica della modifica delle condizioni contrattuali da parte di T.net.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate al Cliente, T.net si impegna a comunicare tempestivamente al Cliente il nuovo termine.

E' prassi consolidata di T.net rilevare la durata dei singoli processi interni per controllare sistematicamente il rispetto dei tempi standard riportati ed acquisire informazioni utili al miglioramento dei processi e degli standard stessi.

7.1. Calcolo dei consumi

T.net effettua la rilevazione sistematica dei dati di traffico per la rilevazione dei consumi dei suoi Clienti secondo gli standard internazionali in vigore.

In particolare per i servizi dati:

- Il periodo di riferimento per la fatturazione mensile inizia alle ore 0, 0 minuti e 0 secondi del primo giorno di ciascun mese solare e termina alle ore 23, 59 minuti e 59 secondi dell'ultimo giorno dello stesso mese solare in considerazione.
- Ogni fattura relativa al traffico dati effettuata nel mese di riferimento verrà emessa da T.net entro il 15 del secondo mese successivo a quello di riferimento. Sono ammesse fatture per traffico pregresso non ancora fatturato

Per i servizi VoIP:

- Il costo è calcolato solo sugli effettivi secondi di conversazione e senza scatto alla risposta.
- Non è possibile effettuare accessi ai servizi 12,412,144,166,709,899,170,4175,4176,178,892,899,163,165 e ai numeri di emergenza

7.2. Fatturazione dei consumi

La fatturazione dei consumi é calcolata sulla base delle tariffe in vigore che vengono rese pubbliche attraverso vari strumenti di informazione.

Il numero di fatture emesse varia in funzione del tipo di Servizio utilizzato e dei consumi effettuati; il Cliente può trovare nelle Condizioni Generali di Contratto informazioni specifiche inerenti la periodicità della fatturazione per i singoli Servizi.

T.net, su richiesta del Cliente e nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali di cui al D. Lgs. 196/03, provvede a fornire il dettaglio del traffico effettuato, nella documentazione di base, e qualunque informazione e chiarimento sui valori riportati in fattura (es: consumi, tariffe, ecc.).

T.net invia la fattura al Cliente con anticipo di almeno quindici giorni rispetto alla data del pagamento.

7.3. Rettifiche di fatturazione

Qualora nei processi di rilevazione del traffico, misura, fatturazione vengano commessi errori in eccesso od in difetto, T.net provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro il successivo ciclo di fatturazione utile dall'accertamento dell'errore.



Nel caso in cui l'errore venga segnalato dal Cliente, T.net provvede alla rettifica della fattura riconosciuta errata entro il successivo ciclo di fatturazione utile dall'accertamento dell'errore dalla comunicazione del Cliente ed alla contestuale restituzione dei pagamenti in eccesso.

Il tempo massimo per l'accertamento dell'errore in caso di segnalazione del cliente è di 30 gg di calendario.

7.4. Morosità

In caso di morosità T.net provvede alla sospensione del Servizio. T.net, prima di sospendere il Servizio:

- segnala al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento e il corrispondente ammontare degli interessi moratori addebitati nella misura indicata nelle Condizioni Generali di Contratto dei singoli Servizi, informandolo circa le modalità da seguire per evitare la sospensione.

In caso di mancato pagamento, totale o parziale, sospende l'erogazione del Servizio e informa il Cliente circa le modalità e gli oneri per la riattivazione della fornitura.

Il Cliente non è responsabile per eventuali ritardi di comunicazione da parte del soggetto autorizzato alla riscossione dell'avvenuto pagamento entro i termini di scadenza dell'importo dovuto per la fruizione dei Servizi.

7.5. Correttezza dei consumi

T.net tiene sotto costante monitoraggio i volumi di traffico per ogni singolo Cliente al fine di rilevare eventuali consumi anomali. In tutti i casi di rilevazione di consumi anomali T.net provvede a programmare una verifica per confermare o correggere la rilevazione.

7.6. Sospensioni programmate

Si premette che T.net ha attivato quei presidi tecnologici (gruppi di continuità presso gli impianti, telecontrollo e teleallarme, ecc.) atti a rendere minima la possibilità di interruzione del Servizio.

Allo stesso modo quando si debbano eseguire lavori sulla rete di trasmissione per guasti, modifiche, ecc., T.net garantisce di mettere in atto le procedure tecniche atte ad evitare interruzioni di erogazione.

- Ove siano necessari interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del Servizio, T.net provvede ad informare il Cliente mediante comunicazione via posta elettronica, via posta ordinaria o telefonicamente o tramite comunicazione sul portale T.net al sito <https://www.tnet.it/blog-news> con almeno 48 h di anticipo.

7.7. Reperibilità

T.net garantisce la disponibilità di un servizio di reperibilità per tutti i giorni dell'anno dalle ore 8.00 alle ore 18.00 nei giorni feriali, al fine di assicurare un pronto intervento in casi di guasti o situazioni critiche e per informazioni relative a tali situazioni.

L'accesso a tale servizio è realizzato tramite il numero gratuito 800.91.92.99.

7.8. Interventi a seguito di segnalazioni



A seguito di eventuali segnalazioni di anomalie da parte della Clientela viene valutato il livello di criticità/urgenza della situazione. T.net interviene con modalità ed urgenza coerenti con la valutazione dell'urgenza attribuendo tre diversi livelli di priorità: **high** problematiche risolvibili nel tempo massimo di tre giorni lavorativi, **normal** entro 30gg dalla segnalazione **low** entro 60 gg dalla segnalazione.

7.9. Riattivazione fornitura in caso di guasti ad impianto di proprietà T.net

T.net provvede con il proprio personale alla pronta riattivazione del Servizio nei tempi tecnici resi necessari dalla natura dei guasti.

8. Le informazioni al Cliente

L'Azienda fornisce, oltre alle informazioni previste dalla vigente normativa, una continua, chiara e completa informazione ai Clienti circa:

- le caratteristiche dei Servizi erogati;
- le modalità di erogazione dei Servizi;
- i prezzi totali;
- le condizioni di fornitura;
- le modalità di fatturazione.

Al fine di ottenere informazioni dettagliate è opportuna una presa in visione delle Condizioni Generali di Contratto inerenti i singoli Servizi offerti.

T.net si impegna a rispondere alle richieste di informazioni con la massima sollecitudine nel minor tempo possibile, in relazione, tra l'altro, al grado di dettaglio delle richieste stesse.

T.net, concordemente con la normativa applicabile, garantisce al Cliente le prerogative inerenti al trattamento ed utilizzo dei dati personali forniti. Le modalità di esercizio di tali diritti sono specificate nelle informative presenti nei singoli Servizi.

8.1. Mezzi d'informazione verso i Clienti

T.net informa i Clienti utilizzando modalità diverse, in particolare:

- la consegna al Cliente delle "Condizioni Generali di Contratto" in occasione della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura;
- informa direttamente il Cliente sulle procedure di pagamento bollette, sulla frequenza e sui meccanismi di rilevazione del traffico, sulle eventuali agevolazioni esistenti per iniziative promozionali;
- attraverso mezzi di comunicazione (giornali locali, opuscoli, ecc.) per informare i Clienti sulle attività e sugli eventi che è utile e/o necessario che i Clienti conoscano con la massima tempestività;
- utilizza un apposito spazio disponibile sulle bollette per informazioni di carattere generali (per es. modalità di pagamento delle bollette, fatturazione dei consumi, struttura dei prezzi, numeri telefonici per accedere ai vari Servizi, ecc.);
- tramite la pubblicazione sul sito Internet <https://www.tnet.it>.

8.2. Comportamenti del personale T.net verso i Clienti

Tutto il personale T.net è munito di un tesserino di riconoscimento, o altro opportuno strumento di identificazione, con le proprie generalità che è tenuto ad esibire sia all'interno degli uffici T.net che all'esterno ed in particolare quando prende contatto, per qualsiasi motivo lavorativo, con il Cliente.



Il personale T.net, garantisce rispetto e cortesia e agevola il Cliente nell'esercizio dei diritti e dell'adempimento degli obblighi.

8.3. Tutela della privacy

T.net in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e del D.lgs 101/2018 garantisce la riservatezza dei dati personali di tutti i Clienti ed adotta tutte le misure tecniche ed organizzative indispensabili a tale tutela compresa la formazione continua del proprio personale..

La T.net è certificata ISO 27001 ed ha esteso i propri controlli di sicurezza secondo le norme ISO 27017 e ISO 27018.

Il Cliente in ogni momento ha il diritto di essere informato da parte di T.net sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati.

Il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può, in qualunque momento, decidere di modificare o cancellare i propri dati personali base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informatici.

I dati del Cliente sono mantenuti in Italia e non sono ceduti a società estere e/o trattati in Data Center che non siano esclusivamente Italiani o localizzati in EU.

Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente, da parte di T.NET ad altri soggetti che forniscono servizi necessari allo svolgimento delle attività di T.NET, autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge e resi edotti dei vincoli imposti dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679).

I dati personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da T.net, 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 T.net 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 T.net 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 T.net. In ogni caso, il Cliente ha i diritti previsti dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679) e, in particolare, può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano.

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

9. La valutazione del grado di soddisfazione del Cliente

T.net rileva il grado di soddisfazione dei Clienti a fronte dei Servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative dei Clienti sui Servizi erogati analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti;
- i contenuti dei reclami pervenuti;
- le indagini demoscopiche opportunamente promosse.

Sulla base delle attività precedenti T.net si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei Servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione dei Clienti;

- definire un piano di miglioramento della qualità dei Servizi erogati adeguando i processi aziendali al fine di migliorare gli *standard* correnti.

10. Rimborso e Recesso per il mancato rispetto degli impegni

Qualora il Cliente rilevi il mancato rispetto degli standard garantiti da T.net, dovrà far pervenire la segnalazione al Servizio Clienti T.net.

E' nostro impegno riparare i guasti segnalati al nostro numero verde, entro il terzo giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, fatta eccezione per i guasti di particolare complessità che verranno comunque tempestivamente riparati; in caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta, un indennizzo pari alla pro-rata giornaliera del 50% del canone mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo.

T.net provvederà entro 60 (sessanta) giorni (solari) agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto e invierà risposta al Cliente. Qualora venga riconosciuta la validità della richiesta, provvederà all'accreditamento della somma, nella successiva fattura utile.

In caso di sospensione del servizio per causa T.net, quest'ultima è tenuta al rimborso della pro-rata giornaliera del canone mensile per ogni giorno di mancato servizio. Qualora la mancanza del servizio superi i 50 gg solari T.net provvederà al rimborso del 200% della prorata giornaliera del canone mensile. In questo caso è facoltà del Cliente risolvere il contratto senza alcun onere e costo inviando una raccomandata con Avviso di Ricevimento o una email certificata a valore legale all'indirizzo tmetalia@cert.tnet.it specificando Tipo di Contratto e Registration Number.

11. Risoluzione delle controversie

I Clienti possono rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando l'apposita modulistica disponibile sul sito ufficiale dell'AGCOM, <http://www.agcom.it>.

In particolare il Cliente è informato del fatto che la risoluzione delle controversie tra T.NET 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 all'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione conformemente a quanto previsto dal "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra Utenti e Operatori di comunicazioni elettroniche" ai sensi delle delibere AGCom n. 203/18/CONS e n.670/20/CONS. 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 che operano, su delega dell'AGCom, a livello regionale attraverso la nuova piattaforma online [Conciliaweb](#).

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/contenzioso-tratutenti-e-operatori>.

12. Validità della Carta dei Servizi

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività, del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

13. Provvisorietà

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di Legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

14. Allegato 1

Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa per l'anno 2021

Indicatore	Definizione	Obiettivi di qualità per l'anno 2021
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile.	<p>Percentile 95 del tempo di fornitura: 60 gg.</p> <p>Percentile 99 del tempo di fornitura: 95 gg.</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto :85%</p>
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso.	<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione	<p>Percentile 80 e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizi diretti forniti <ol style="list-style-type: none"> 1. Percentile 80: 24 ore 2. Percentile 95: 48 ore
Tempi di risposta del servizio tramite operatore	Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.	<p>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 5"</p> <p>Percentuale delle chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 15": 85%</p>
Fatture contestate	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.	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p>1%</p>
Accuratezza della fatturazione	La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od	<p>Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.</p>

Indicatore	Definizione	Obiettivi di qualità per l'anno 2021
	una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	1 %
Tempo di fornitura della Carrier Pre-selection	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.	Percentile 95 del tempo di fornitura: 10 gg Percentile 99 del tempo di fornitura: 30 gg.

15. Allegato 2

Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa per l'anno 2021

Indicatore	Definizione	Obiettivi di qualità per l'anno 2021
Tempo di fornitura del servizio	Tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	<p>Percentile 95 del tempo di fornitura: 105 gg.</p> <p>Percentile 99 del tempo di fornitura: 200 gg.</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro il Termine massimo contrattualmente previsto: 85% Media: 40gg</p>
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso.	<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • linee d'accesso (xDSL) 13%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).	<p>Percentile 80 e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Percentile 80: 24 ore 2. Percentile 95: 48 ore
Tempi di risposta del servizio tramite operatore	Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.	<p>Tramite numero verde 800.91.92.99 Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 5"</p> <p>Percentuale delle chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 15": 85%</p>
Addebiti contestati	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.	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p>2%</p>

Velocità di trasmissione dati	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)		
	FIBRA PURA BUSINESS	FTTH (Velocità nominale fino a 1 Gigabit/s)	2 Megabit/s
		FTTC (Velocità nominale fino a 200 Mbit/s)	1,5 Megabit/s
		ADSL (Velocità nominale fino a 20 Mbit/s)	800 Kilobit/s
	Altre offerte T.net non più sottoscrivibili	FTTH (Velocità nominale fino a 1 Gigabit/s)	2 Megabit/s
		FTTC (Velocità nominale fino a 200 Mbit/s)	1,5 Megabit/s
		ADSL (Velocità nominale fino a 20 Mbit/s)	800 Kilobit/s
	Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)		
	FIBRA PURA BUSINESS	FTTX (Velocità nominale fino a 100 Mbit/s)	1,5 Megabit/s
		ADSL (Velocità nominale fino a 1 Mbit/s)	250 Kilobit/s
	Altre offerte T.net non più sottoscrivibili	FTTX (Velocità nominale fino a 100 Mbit/s)	1,5 Megabit/s
		ADSL (Velocità nominale fino a 1 Mbit/s)	250 Kilobit/s

16. ALLEGATO 3

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER) per l'anno 2021

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	10 sec.
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 10 secondi	95%
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	80%