CARTA DEI SERVIZI 2021

PREMESSA

Telemar S.p.A. (di seguito "TELEMAR") adotta la presente Carta dei Servizi in ottemperanza ad una serie di norme e regolamenti: Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"), direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, leggi 11 luglio 1995, n. 273, 14 novembre 1995, n. 481, 31 luglio 1997, n. 249, decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 e s.m.i. In particolare, TELEMAR ha considerato, nella redazione del presente documento, le linee guida disposte dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) nella delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 ("Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249"), nella delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006 ("Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249") e nella delibera n. 244/08/CSP del 12 novembre 2008 e s.m.i. ("Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP").

Per TELEMAR la presente Carta dei Servizi è vincolante nei confronti dei propri clienti ai quali viene assicurata una facile reperibilità della stessa e ne costituisce la base di riferimento nei rapporti contrattuali per adesione che alla carta esplicitamente fanno riferimento. La Carta viene resa disponibile all'utenza finale in diverse forme:

- in fase precontrattuale, nell'ambito delle relative informative normativamente previste dall'art. 70 c.1 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/03 e s.m.i.) e dall'art. 49 c.1 del Codice del Consumo (D.lgs.206/05 e s.m.i.);
- mediante pubblicazione on line all'indirizzo web https://www.telemar.it/it/carta-dei-servizi
- nelle more dell'efficacia del rapporto contrattuale di fornitura, a richiesta dell'utente finale, mediante i canali trasmissivi con lo stesso concordati.

La Carta è suddivisa in tre parti:

- la prima definisce i **PRINCIPI**, ovvero i criteri fondamentali ai quali si conforma la fornitura dei servizi offerti da TELEMAR;
- la seconda definisce gli **STANDARD**, ovvero la qualità dei servizi offerti;
- la terza, infine, indica in che modo i clienti possano ottenere la **TUTELA** dei loro diritti, ovvero in che modo possano tutelarsi qualora i servizi offerti non corrispondano ai PRINCIPI e agli STANDARD sopra definiti.

1 - PRINCIPI

1.1 - EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

TELEMAR eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità tra i clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra i clienti medesimi e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche.

Le attività di TELEMAR si ispirano ai criteri di obiettività, principi di qualità e responsabilità etica e sociale, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi; tali criteri devono essere utilizzati anche ai fini dell'interpretazione delle norme regolamentarie di settore. Sono inoltre previste forme di fruizione agevolate dei servizi a favore di particolari categorie di utenti, così come normativamente richiesto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

1.2 - CONTINUITÀ DI SERVIZIO

Le infrastrutture di TELEMAR sono dotate di misure di sicurezza e protezione fisico-logiche idonee a garantire la disponibilità e la continuità dell'erogazione anche attraverso la duplicazione delle infrastrutture necessarie ad assicurare il ripristino dei servizi in caso di guasto/disservizio generale.

L'erogazione capillare dei servizi da parte di TELEMAR è continuativa e senza interruzioni, fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti nonché a cause di forza maggiore nei termini ed alle condizioni contrattualmente previste.
Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, TELEMAR adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per i Clienti. In ogni caso, TELEMAR informa in anticipo, nei modi di seguito indicati, i propri Clienti degli interventi di manutenzione programmata che comportano interruzioni dei servizi, specificando una ragionevole stima della durata dell'intervento e indicando il contatto per ottenere assistenza ed informazioni al riguardo.

In particolare TELEMAR potrà informare i clienti interessati agli eventuali disservizi mediante apposito avviso a mezzo posta elettronica o mediante altra congrua modalità di comunicazione.

Nel caso in cui si renda necessario un intervento on site, TELEMAR provvederà al contatto telefonico preventivo per concordare con quest'ultimo un appuntamento per l'esecuzione dell'intervento, fornendo anticipatamente tutte le necessarie informazioni su modalità e eventuali costi dell'intervento. Il personale TELEMAR in tal caso sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento e provvederà a redigere specifico verbale di intervento al termine delle attività tecniche resesi necessarie.

Al fine di ottimizzare la continuità del servizio, TELEMAR eroga il servizio di sincronizzazione del clock adottando il protocollo standard NTP all'indirizzo ntp.telemar.it per tutti i clienti della propria rete e dei propri servizi di data center.

1.3 - PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

TELEMAR garantisce la partecipazione dei propri utenti al processo di miglioramento dei servizi offerti sia attraverso strumenti di rilevazione della "*Customer Satisfaction*" sia attraverso un continuo processo di analisi e miglioramento basato su specifici indicatori di qualità.

La partecipazione dell'utenza è assicurata, in ogni tempo, mediante la disponibilità di Servizi, Strumenti e Canali di comunicazione specificatamente atti alla ricezione e valorizzazione delle segnalazioni dei Clienti, quali:

- Servizi di Assistenza Clienti
- attraverso gli adempimenti normativamente previsti in materia di:
  - trasparenza delle condizioni di offerta, mediante la pubblicazione dei prospetti informativi definiti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni sul sito web https://www.telemar.it/it/trasparenza-tariffaria;
  - Indicatori di qualità periodici con relativa redazione e pubblicazione degli stessi nel proprio sito web https://www.telemar.it/it/carta-dei-servizi.

1.4 - EFFICIENZA ED EFFICACIA

TELEMAR persegue, quale obiettivo strategico aziendale, il continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative ed amministrative più funzionali allo scopo.

1.5 - CORTESIA

TELEMAR assicura un trattamento rispettoso e cortese dei Clienti e di tutti gli interessati ai suoi servizi, avvalendosi di personale disponibile a rispondere ad ogni motivata richiesta, nonché ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.

1.6 - CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ

L'attività di TELEMAR è altresì improntata ai principi di trasparenza e di semplicità, allo scopo anche di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta da parte dei clienti. Ciò si traduce nell'utilizzo di un linguaggio semplice e non burocratico nella comunicazione destinata al pubblico. In particolare, anche al fine di garantire il principio di scelta, TELEMAR si avvale di procedure semplici, chiare ed equilibrate con riferimento alla stipulazione dei contratti di fornitura dei servizi, al recesso, alle modifiche contrattuali volte ad includere, ovvero ad escludere, la fornitura di un servizio supplementare o di prestazioni aggiuntive.

2 - STANDARD

TELEMAR considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, TELEMAR adotta per i Servizi di accesso ad Internet degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, TELEMAR definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai Clienti e delle verifiche periodiche. TELEMAR, in adempimento a quanto prescritto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pubblica sul proprio sito alla pagina web https://www.telemar.it/carta-dei-servizi gli indicatori di qualità, i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità. Di seguito si riportano gli obiettivi di qualità per il Servizio di accesso ad Internet da postazione fissa che TELEMAR intende garantire.

INDICATORI	MISURE	OBIETTIVI
Ordini di prima attivazione di servizi a banda larga ***Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet***		
Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	Percentile 95% del tempo di fornitura	15
	Percentile 99% del tempo di fornitura	17
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	99,25%
	Tempo medio di attivazione	17
Ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet	Percentile 95% del tempo di fornitura	16
	Percentile 99% del tempo di fornitura	17
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	99,25%
	Tempo medio di attivazione	17
Ordini di per servizi di accesso a banda larga Wireless	Percentile 95% del tempo di fornitura	17
	Percentile 99% del tempo di fornitura	20
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	93%
	Tempo medio di attivazione	21
Tasso di malfunzionamento		
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga	Servizio realizzato utilizzando strutture proprie o unbundling	1%

Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale e wireless	2%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti		
Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti Servizi di accesso ad Internet a banda larga	Servizio realizzato utilizzando strutture proprie o unbundling	21 ore
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale e wireless	70 ore
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore		
Tempo minimo di risposta per accedere alla scelta "operatore umano"	Media pesata	10 sec
tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	18 sec
Addebiti contestati		
Addebiti contestati	Percentuali di fatture per cui l'utente ha reclamato	0,20%

3 - TUTELA

3.1 - TUTELA DELLA RISERVATEZZA DEI DATI (PRIVACY) E SICUREZZA INFORMATICA

In materia di trattamento dei dati personali:

- TELEMAR assicura ai propri utenti e fornitori la tutela normativamente prevista dalla normativa europea (Regolamento - UE - 2016/679 del 27 aprile 2016 - General Data Protection Regulation - di seguito, GDPR).
  In particolare, garantisce:
  - l'adozione e la gestione di un c.d. Modello Organizzativo Privacy diretto ad assicurare la rispondenza del trattamento effettuato alle vigenti disposizioni di legge (GDPR);
  - la disponibilità in fase precontrattuale e contrattuale dell'informativa di cui all'art. 13 del GDPR.
  - la disponibilità di Informazioni, procedure, canali di contatto idonei all'esercizio dei diritti del c.d. "interessato" ai sensi della vigente normativa in materia di Privacy;

- Rende disponibile debita informativa generale sui termini di dettaglio del trattamento effettuato e di ottemperanza alle vigenti disposizioni normative in materia all'indirizzo web https://www.telemar.it/it/informativa-sulla-protezione-dei-dati-personali.

- Adotta idonee misure di sicurezza fisiche-logiche anche in relazione all'acquisizione, archiviazione e trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari nonché dei dati di traffico telefonico e telematico (ai sensi degli artt. 123 e 132 del D.lgs. 196/03 cosi come recepiti dal D.lgs. 101/2018 e s.m.i.) residenti sui propri sistemi e negli archivi informatici normativamente previsti per l'adempimento delle c.d. prestazioni di giustizia obbligatorie ai sensi dell'art. 96 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

- Assicura la piena disponibilità ad ottemperare alle nuove disposizioni normative in materia di "portabilità dei dati" e di "diritto all'oblio" contenute nel summenzionato GDPR.

Il Titolare del trattamento dei dati è Telemar S.p.A. avente sede legale in Via Enrico Fermi 235, 36100 Vicenza (VI).

In materia di Sicurezza Informatica (c.d. Cyber Security):

- TELEMAR garantisce costantemente la disponibilità di esercizio di un sistema di c.d. "antifrode telefonica" diretto a tutelare l'utenza finale da eventuali illegittimi ed indebiti utilizzi abusivi del servizio telefonico anche nel rispetto delle previsioni di cui alle Delibere AGCOM n. 179/03/CSP, n. 418/07/CONS e n. 381/08/CONS;

- adotta specifica procedura diretta all'eventuale gestione di eventi di accesso abusivo ai dati (c.d. Data Breach) ai sensi della normativa emessa dal Garante Privacy e contenuta nel sopra menzionato GDPR;

- adotta un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni che si informa agli standard (principi e requisiti) previsti dalla normativa, ad adozione volontaria, ISO/IEC 27001.

- provvede costantemente alla gestione delle segnalazioni provenienti dagli Organismi nazionali deputati alla Sicurezza Informatica (c.d. Cyber Security) quali l'attuale CERT Nazionale (Computer Emergency Response Team) istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico ed il futuro CSIRT (Computer Security Incident Response Team) istituendo presso il DIS (Dipartimento Informazioni e Sicurezza) della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

3.2 - INFORMAZIONE AGLI UTENTI

TELEMAR assicura la piena e chiara informazione al pubblico circa le condizioni economiche, giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi e si impegna a far uso degli strumenti più idonei per la comunicazione delle eventuali variazioni delle predette condizioni. In particolare, TELEMAR assicura che la comunicazione di qualsiasi informazione agli utenti viene effettuata in conformità ai principi di trasparenza, chiarezza, tempestività e buona fede.

A questo fine TELEMAR si impegna a:

- Fornire in fase precontrattuale, almeno le informazioni previste dall'art. 70 c.1 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/03 e s.m.i.) e dall'art. 49 c.1 del Codice del Consumo (D.lgs.206/05 e s.m.i.), nonché le ulteriori specifiche e proprie in relazione alla tipologia di servizi forniti. Dette informazioni sono, ulteriormente, disponibili/reperibili sul sito web https://www.telemar.it/it/trasparenza-tariffaria.
- Garantire costantemente la disponibilità in via diretta o tramite pubblicazione sul proprio sito web delle informazioni relative ai contributi e costi imputabili in caso di:
  - recesso contrattuale;
  - intervento di assistenza tecnica determinato da causa Cliente;
  - mancata restituzione o danneggiamento degli apparati hardware forniti in comodato per la fruizione dei servizi;
- Descrivere/fornire nel proprio schema contrattuale:
  - le caratteristiche e prestazioni tecniche dei servizi o prodotti forniti, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
  - i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione, i prezzi, l'unità di conteggio, le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso;
  - indicazioni relative al tempo di fornitura del collegamento iniziale, ai tipi di servizio di manutenzione offerti, agli indennizzi e ai rimborsi spettanti agli abbonati nel caso di servizio non soddisfacente, nonché alle modalità di risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dalle vigenti disposizioni normative e regolamentari in materia;
- Fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari;
- Informare i Clienti delle decisioni che li riguardano, delle relative motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- Informare i Clienti circa la disponibilità e le modalità di fruizione del servizio di blocco selettivo di chiamata, secondo quanto prescritto dalla delibera 600/09/CONS e successive modifiche, e della disponibilità di misure atte a tutelare i minori nella fruizione dei servizi di telecomunicazioni (obbligo di informazione previsto dall'art. 4 comma e) della delibera 179/03/CSP e successive modifiche.
- Informare i Clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico secondo quanto previsto dalle delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS, e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura;
- Assicurare, inoltre, ai propri Clienti la disponibilità di una specifica area web dove:
  - poter consultare i propri consumi telefonici;
  - poter consultare le segnalazioni di assistenza inviate;
  - poter consultare i documenti di fatturazione emessi;

- Garantire disposizioni contrattuali e procedure commerciali ed operative:
  - in materia di c.d. "*modem libero*", conformi a quanto previsto, in ultimo, dalla Delibera 348/18/CONS e s.m.i.;
  - in materia di "*costi di recesso e trasferimento utenze*" conformi a quanto previsto dalle linee guida di cui, in ultimo, alla Delib. n. 487/18/CONS; Prospetto dei costi di recesso in caso di contratti per adesione.

3.3 - OFFERTA DEI SERVIZI

TELEMAR garantisce che la conclusione e l'esecuzione di contratti a distanza e/o negoziati fuori dai locali commerciali avviene nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa nazionale e, nello specifico di quanto previsto dagli art. 51 e ss. del Codice del Consumo (D.lgs.206/05 e s.m.i.). Qualora siano attivate offerte gratuite, TELEMAR indica se tali offerte modificano le prestazioni del servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'utente, lasciando all'utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa.

TELEMAR attiva offerte a titolo oneroso (ovvero, che diventino a titolo oneroso) soltanto previa richiesta da parte dell'utente.

TELEMAR, in adempimento del quanto previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti, ha implementato sul proprio sito https://www.telemar.it/it/trasparenza-tariffaria una specifica sezione di informativa riportante tutte le informazioni di dettaglio relative alle offerte sottoscrivibili e non più sottoscrivibili.

Nella medesima pagina, per ciascuna offerta vengono riportati i prospetti informativi di offerta e le ulteriori informazioni commerciali normativamente previsti.

Nella suddetta Sezione è garantita la disponibilità di informazioni e collegamenti al progetto "Misura Internet", di cui alla Delibera AGCOM 244/08/CSP e s.m.i. finalizzato ad assicurare il monitoraggio della qualità degli accessi ad Internet da postazione fissa realizzato da AGCOM in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni ed il supporto dell'Istituto Superiore delle Comunicazioni. Il progetto nasce dalla Delibera n. 244/08/CSP.

3.4 - RECLAMI E CONTESTAZIONI

TELEMAR assicura ai Clienti il diritto di presentare senza oneri, reclami e segnalazioni con riferimento a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti.

L'ufficio Reclami è disponibile dal lunedì al venerdì (festivi esclusi) dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00; eventuali comunicazioni/segnalazioni prevenute in giorni/orari diversi da quelli indicati, verranno prese in carico immediatamente alla ripresa (primo giorno/ora utile) dell'attività del predetto Servizio.

Detti reclami possono essere presentati, alternativamente:

- Telefonicamente al Servizio di Assistenza Clienti al numero 0444.291302
- Per posta elettronica ordinaria mediante segnalazione inviata all'indirizzo reclami@telemar.it con relativa apertura di specifica segnalazione di reclamo;
- Per posta elettronica certificata (PEC) mediante segnalazione inviata all'indirizzo info@pec.telemar.it;
- Via FAX al n. 0444.566310
- Per posta raccomandata A/R diretta alla sede legale di TELEMAR S.p.A. sita in Via Enrico Fermi, 235 - 36100 Vicenza (VI).

Alla ricezione di una segnalazione di reclamo, gli operatori provvederanno ad assegnare alla stessa un identificativo numerico univoco che ne consentirà la tracciabilità e la riferibilità.

3.5 - RIMBORSI E INDENNIZZI

3.5.1 - SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

TELEMAR si impegna a rimborsare automaticamente (anche tramite compensazione) agli utenti le somme erroneamente addebitate entro 60 giorni dall'esito del relativo accertamento.

3.5.2 - INDENNIZZI

I Clienti TELEMAR potranno beneficiare, nei casi di seguito specificati, di indennizzi legati ad omissioni, carenze, ritardi e/o comunque comportamenti che evidenzino la responsabilità diretta di TELEMAR.
Si rappresenta che al fine di poter beneficiare dell'eventuale indennizzo, risulta necessario che:

- il Cliente abbia provveduto tempestivamente a mezzo raccomandata a.r., mail ordinaria a reclami@telemar.it, mail PEC info@pec.telemar.it o fax ad inoltrare debita segnalazione al Servizio di Assistenza Tecnica TELEMAR ovvero debita comunicazione al Servizio preposto alla gestione dell'attività oggetto della richiesta di indennizzo;
- la riparazione del disservizio abbia comportato tempistiche eccedenti il termine massimo di risoluzione e/o

l'attività richiesta non sia stata espletata ovvero sia stata espletata con tempistiche esorbitanti il criterio di ragionevolezza;

- il Cliente abbia provveduto ad inviare al preposto Ufficio Reclami comunicazione di reclamo/richiesta di indennizzo nelle forme previste;
- l'analisi operata sulla segnalazione effettuata e sugli interventi di assistenza tecnica effettuati, ovvero sull'operato del/i settore/i preposti allo svolgimento dell'attività, abbia evidenziato omissioni, carenze, ritardi e/o comunque la responsabilità diretta di TELEMAR e, dunque, la fondatezza di quanto contestato nella segnalazione/reclamo.

Nel caso di mancato rispetto delle tempistiche stabilite per la fornitura per l'allacciamento iniziale e per la riparazione dei malfunzionamenti, TELEMAR corrisponderà all'utente sottoscrittore un contratto per adesione, in funzione della durata e tipologia del disservizio, un indennizzo massimo, non superiore al valore del contratto sottoscritto (salvo diverso e/o maggiore accordo indicato nello specifico SLA del contratto sottoscritto).

Per la disciplina di dettaglio vale quanto riportato nelle Condizioni Generali di Contratto pubblicate sul sito web all'indirizzo https://www.telemar.it/it/carta-dei-servizi.

* * *