CARTA DEI SERVIZI 2026





UMBRIANET S.r.l.

Via La Louvière, 2/4

06034 Foligno (PG)

Società iscritta all'Albo degli Internet Service Provider con Autorizzazione Ministero delle Comunicazioni n. 403

Telefono 0742.32.12.22

fax 0742.32.12.38

e-mail: info@umbria.net

PREMESSA GENERALE

Umbrianet S.r.l. (di seguito "**Umbrianet**") opera da oltre venti anni nel settore delle telecomunicazioni e fornisce servizi di telefonia vocale fissa (esclusivamente in VOIP) e di accesso ad Internet da postazione fissa (di seguito "**Servizio**" o "**Servizi**").

Umbrianet adotta il presente regolamento (di seguito "**Carta dei Servizi**") per garantire ed assicurare la trasparenza nei rapporti con la clientela (costituita sia da persone fisiche che giuridiche, di seguito "**Clienti**") nell'ambito dell'offerta dei Servizi, conformandosi alle seguenti normative in materia:

(*i*) Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994;

(*ii*) Legge 14/11/1995 n. 481, Legge 31/07/1997 n. 249, D.Lgs. 1/08/2003 n. 259 come modificato dal D.Lgs. 8/11/2021 (attuazione della direttiva UE 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 11/12/2018 che istituisce il Codice Europeo delle comunicazioni elettroniche) e s.m.i.;

(*iii*) Delibere Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito "**AgCom**") n. 156/23/CONS (Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa), n. 179/03/CSP (Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni), n. 96/07/CONS (Modalità attuative delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007 n. 7), n. 73/11/CONS (Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico), n. 347/18/CONS (Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS), n. 79/09/CSP (Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto nel settore delle comunicazioni elettroniche), n. 353/19/CONS (Modifica del Regolamento sulle Procedure di Risoluzione delle Controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) e n. 307/23/CONS (Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche) (di seguito "**Delibere AgCom**").

La Carta del Servizi (pubblicata nei siti internet www.retewifi.it, www.umbria.net e www.hostdeck.com, di seguito "**Siti**") rappresenta lo strumento di trasparenza e di informazione a tutela dei Clienti, messo a loro disposizione per informarli in ordine ai diritti derivanti dal contratto e dalla legge e sugli impegni di qualità assunti da Umbrianet in relazione all'attività di fornitura dei Servizi. Inoltre, la Carta dei Servizi rappresenta una guida pratica, realizzato con linguaggio semplice, che percorre tutti i principali momenti del rapporto contrattuale, fornendo anche informazioni utili per accedere e utilizzare i Servizi.

La Carta dei Servizi affianca le Condizioni Generali di Contratto e le eventuali condizioni particolari convenute con i Clienti (di seguito "**Disciplina Contrattuale**"), a cui si fa specifico rinvio per ogni ulteriore informazione, e vincola Umbrianet all'osservanza di detti impegni.

La Carta dei Servizi è suddivisa in cinque sezioni. Nelle prime quattro sezioni vengono definiti/esplicati:

(*i*) i principi, ossia i valori fondamentali cui si ispira Umbrianet nell'offerta dei Servizi (di seguito "**Principi**"); (*ii*) gli impegni che Umbrianet assume verso i Clienti nei principali momenti del rapporto contrattuale (di seguito "**Impegni**") e i dati tecnici dei Servizi (di seguito "**Avvisi Tecnici**"); (*iii*) gli standard, intesi quali livello di qualità dei Servizi (di seguito "**Standard**"); (*iv*) la tutela dei diritti dei Clienti nel caso in cui le prestazioni erogate non corrispondano ai Principi e agli Standard (di seguito "**Tutela**"). Nella quinta sezione sono indicati i punti di contatto messi a disposizione dei Clienti per tutte le esigenze contrattuali (di seguito "**Punti di Contatto**"), i servizi messi a disposizione dei Clienti (come, per esempio, il Servizio di Parental Control) e le procedure previste per i servizi di assistenza e la risoluzione delle controversie tra Umbrianet e i Clienti (di seguito "**Procedure**").

Parte Prima: i Principi

A) Uguaglianza

Umbrianet fornisce i Servizi nel pieno rispetto del principio costituzionale di uguaglianza, senza operare distinzioni e discriminazioni tra i Clienti in base a sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
Per realizzare la parità di accesso e di uguaglianza d'uso dei Servizi, Umbrianet prevede speciali condizioni di favore nei confronti di categorie di Clienti svantaggiate, così come definite dalla normativa in materia ed in particolare dalle Delibere AgCom n. 258/18/CONS (Condizioni economiche agevolate dei servizi soggetti agli obblighi di servizio universale), n. 46/17/CONS (Misure specifiche e disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile) come sostituita dalla n. 290/21/CONS (Disposizioni in materia di misure riservate a consumatori con disabilità per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile e come integrata dalla n. 251/23/CONS (Modifiche e integrazioni alla delibera n. 290/21/CONS in merito alle offerte agevolate su rete mobile per minori aventi diritto) e s.m.i.

B) Imparzialità e tutela della dignità umana

Umbrianet informa la propria attività a principi di obiettività, giustizia e imparzialità cui si ispira anche la Disciplina Contrattuale che, in base a tali criteri, deve essere interpretata.
Umbrianet assicura la realizzazione dei presenti principi, attraverso un trattamento adeguatamente diverso per situazioni tra loro diverse, facendo riferimento a criteri oggettivi.
Umbrianet rispetta la dignità umana, rifiutando ogni forma di discriminazione riferita all'origine, all'appartenenza etnica, sociale, religiosa, sessuale, alle condizioni personali o alle idee professate.
Umbrianet tutela i minori, adottando misure specifiche per proteggerli da contenuti pregiudizievoli, in conformità alla delibera AgCom 9/23/CONS.

C) Continuità

Umbrianet si impegna ad assicurare i Servizi in modo regolare e continuativo, salvi i casi di interruzione dovuti ad interventi di manutenzione o riparazione per i quali comunque si impegna, quando tecnicamente possibile, ad informare i Clienti anticipatamente dell'inizio e della fine dei disservizi.
Umbrianet adotta comunque i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile, ferma restando l'assenza di responsabilità per eventi di forza maggiore.

D) Diritto di informazione e di scelta

Umbrianet garantisce ai Clienti piena accessibilità alle informazioni relative alle proprie offerte, alle condizioni economiche e tecniche dei Servizi, alle modalità di recesso ed alle variazioni contrattuali, utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

E) Diritto di partecipazione

Umbrianet mette a disposizione il proprio personale per raccogliere le esigenze particolari dei Clienti e conformare ad esse, per quanto possibile, i Servizi.
Umbrianet si impegna ad informare i Clienti circa gli strumenti di controllo e di verifica della funzionalità e dell'efficienza dei Servizi al fine di migliorarne la qualità.

F) Efficienza ed efficacia

Umbrianet persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei Servizi e adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al riguardo.

G) Cortesia e trasparenza

Umbrianet impronta i rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia ed agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

H) Tutela della riservatezza e dei dati personali

Umbrianet garantisce la riservatezza dei Clienti nonché l'osservanza delle vigenti disposizioni normative relative alla tutela dei loro dati ai sensi del Regolamento UE 2016/679, informandoli previamente sulle modalità di trattamento dei dati personali con linguaggio semplice e comprensibile.

Umbrianet riconosce ai Clienti il diritto: (*i*) di accesso in ogni momento ai loro dati personali; (*ii*) di chiedere l'origine e l'aggiornamento dei dati personali, la correzione e l'integrazione e comunque la cancellazione o il blocco degli stessi; (*iii*) di opporsi in qualsiasi momento al trattamento ed utilizzo dei dati personali; (*iv*) di ottenere la limitazione del trattamento dei dati personali nei casi previsti dalle normative di settore; (*v*) alla portabilità dei dati personali.

Umbrianet riconosce, inoltre, il diritto dei Clienti ad inserire, modificare o cancellare i propri dati personali, di base e facoltativi, negli elenchi generali per finalità di servizi informativi e/o di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici, esercitabile attraverso la compilazione di un apposito modulo disponibile nei Siti.

Umbrianet garantisce ai Clienti ogni occorrente informazione a tutela dei loro diritti e li rende edotti che possono opporsi a contatti telefonici per fini commerciali o ricerche di mercato a cui non hanno prestato esplicito consenso. I Clienti possono tutelare i loro diritti al riguardo tramite l'iscrizione gratuita, cancellazione o modifica del proprio numero telefonico nel Registro delle Opposizioni (gestito dalla Fondazione Ugo Bordoni) da effettuarsi con una delle seguenti modalità: (*i*) compilazione e trasmissione del modulo elettronico pubblicato nel sito www.registrodelleopposizioni.it; (*ii*) formulazione di una richiesta telefonica da utenza fissa al numero verde 800957766; (*iii*) trasmissione di una richiesta *via e-mail* all'indirizzo iscrizione@registrodelleopposizioni.it; *(iv)* trasmissione di una richiesta da utenza mobile al numero 06.42986411. È possibile acquisire tutte le informazioni utili al riguardo mediante accesso alla pagina web https://registrodelleopposizioni.it/cittadino/.

Parte Seconda: gli Impegni e gli Avvisi Tecnici

A) *Regulatory compliance* nella fase di trattativa negoziale

Umbrianet si impegna a garantire massima trasparenza, chiarezza e professionalità nella presentazione dell'offerta, fornendo tutte le informazioni necessarie per una scelta consapevole.

A fronte di una richiesta da parte del Cliente, Umbrianet si impegna ad inviare per *e-mail* una specifica offerta di Servizi contenente le caratteristiche, le condizioni commerciali e contrattuali degli stessi con tutte le informazioni occorrenti al riguardo.

B) Inserimento negli elenchi telefonici e nei servizi di informazioni

Per i nuovi Clienti che desiderano essere presenti negli elenchi telefonici e nei servizi di informazioni elenco abbonati (base dati unica relativa agli abbonati di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile del territorio nazionale che include i numeri e i relativi dati in conformità alle disposizioni sul trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza in forza della Delibere AgCom n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS, di seguito "**DBU**") e s.m.i., Umbrianet provvede, su richiesta degli stessi, all'inserimento dei relativi dati personali nonché ad ogni successiva modifica o variazione.

Umbrianet si impegna, comunque, ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento nel DBU e sulle modalità di inserimento, cancellazione e modifica dei dati personali.

Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e sono soggette a tempi tecnici indipendenti da Umbrianet poiché i soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici operano in totale autonomia.

Umbrianet rende edotti i Clienti che è possibile ottenere l'omissione dell'indirizzo o del nome per esteso.

Per i Clienti che provengono da altro operatore e che desiderano mantenere il proprio numero di telefono (*Number Portability*), Umbrianet gestisce i dati personali sulla base delle scelte fatte dal Cliente con il precedente operatore, a meno che il Cliente non disponga diversamente.

C) Richiesta di portabilità del numero e migrazioni

Umbrianet garantisce al Cliente la possibilità di migrazione dei Servizi di connettività verso altro fornitore compatibilmente con la tipologia di infrastruttura di rete utilizzata per l'erogazione del Servizio e nei casi e secondo le modalità previsti dalla normativa vigente.

Il procedimento si definisce "migrazione" nei casi di riutilizzo da parte del *recipient* (operatore che acquisisce il Servizio) di risorse di rete usate dal *donating* (operatore che cede il Servizio).

La portabilità del numero (ovvero la possibilità di conservare il/i proprio/i numero/i con il nuovo fornitore del Servizio) è sempre garantita e può essere richiesta dal Cliente separatamente o contestualmente alla migrazione del servizio di accesso ad *Internet* e comunque entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del contratto con il precedente fornitore.

La richiesta di migrazione e/o portabilità presuppone la volontà del Cliente di recedere dal contratto con il *donating* per il servizio da trasferire, cui viene dato corso con la procedura stessa.

La richiesta deve essere sottoposta al *recipient* su sua apposita modulistica anche ai fini della sua eventuale esibizione al *donating*.

Umbrianet informa il Cliente che: *(i)* nelle more del completamento della portabilità del numero, verrà attivato un numero provvisorio; *(ii)* qualora risolva un contratto mantiene il diritto di trasferire un numero dal piano di numerazione nazionale verso un altro operatore per almeno un mese dalla data di

risoluzione; *(iii)* qualora in caso di procedura di cambio operatore Umbrianet riceva un *ko* per codice di migrazione errato, provvederà a contattare il Cliente per verificarne la correttezza e a inoltrare di nuovo l'ordine con l'eventuale correzione entro 2 (due) giorni lavorativi e, ove dovesse arrivare un ulteriore *ko*, Umbrianet contatterà l'operatore *donating* per spiegazioni al riguardo e seguirà prontamente le indicazioni ricevute per processare la richiesta.

Il buon esito della procedura dipende dalle prestazioni di più operatori e dalla richiesta del Cliente; pertanto, presuppone la fornitura esatta a cura del Cliente dei dati relativi all'utenza da trasferire, incluso il Codice di Trasferimento dell'utenza o codice di migrazione (ovvero il codice alfanumerico utile ad identificare univocamente l'operatore *donating*, la risorsa di accesso e/o di numerazione e il servizio per il quale si richiede la migrazione).

Detto codice è indicato dal *donating* in fattura e su specifica richiesta dell'utente viene comunicato dal fornitore in tempo reale tramite il suo servizio clienti.

È onere del Cliente concordare con il *donating* la prosecuzione o meno del contratto di fornitura per eventuali altri servizi con l'operatore cedente, tecnicamente indipendenti da quello trasferito, con i relativi costi a suo carico.

Pertanto, Umbrianet: *(i)* non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella migrazione e/o portabilità, causati da fatti imputabili ad operatori terzi e/o al Cliente; *(ii)* non risponde per disagi e pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese, conseguenti alla mancata conoscenza della richiesta di migrazione e/o portabilità verso un terzo fornitore, che siano conseguenza di omissioni e/o di condotte imputabili ad altro operatore coinvolto nelle procedure o al Cliente.

In caso di ritardo imputabile a Umbrianet si applicano gli indennizzi previsti dalla Carta Servizi.

D) Adesione ai Servizi, perfezionamento del rapporto contrattuale e diritto di ripensamento

Il contratto tra le parti si perfeziona con l'accettazione da parte di Umbrianet della richiesta del Cliente di attivare l'offerta di Servizi presentata da Umbrianet o reperita dal Cliente nei Siti.

Il Cliente che ha aderito ad un'offerta presente nei Siti (ovvero nelle forme e modalità previste dall'art. 52 e ss. del D.Lgs. n. 206/2005, di seguito "Codice del Consumo) o tramite i soggetti preposti (di seguito "**Contratti a distanza**") può recedere dal contratto (di seguito "**Diritto di ripensamento**") entro 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento dello stesso ovvero, nel caso in cui all'offerta sia associata la vendita di un prodotto, entro 14 (quattordici) giorni dalla consegna del bene.

Per esercitare il Diritto di Ripensamento nei Contratti a Distanza, ai sensi dell'art. 54 del Codice del Consumo, il Cliente potrà inviare una semplice comunicazione scritta a Umbrianet tramite lettera raccomandata A/R o via *e-mail* all'indirizzo PEC umbrianet@pec.certbox.it, anche redatta sulla base dell'apposito modello messo da Umbrianet a sua disposizione nei Siti, e dovrà restituire l'eventuale prodotto inviandolo a Umbrianet, via La Louviere 2/4 - 06034 Foligno (PG), entro 14 (quattordici) giorni dalla comunicazione scritta.

I costi dell'eventuale comunicazione A/R e della spedizione del prodotto saranno a carico del Cliente.

E) *Regulatory compliance* nella fase successiva all'adesione ai Servizi

Umbrianet si impegna a comunicare al Cliente la data di attivazione dei Servizi da quest'ultimo richiesti o la data di appuntamento ove sia necessario l'intervento di un tecnico.

Per assicurare la massima tempestività nell'attivazione, Umbrianet effettua un monitoraggio delle fasi e dei tempi dell'intero processo.

Le modifiche ai Servizi o alla Disciplina Contrattuale che siano ad esclusivo vantaggio del Cliente o siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente stesso o siano conseguenza di disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti comunitari o nazionali saranno operative senza bisogno di accettazione espressa da parte del Cliente.
In caso di modifiche della Disciplina Contrattuale diverse da quelle appena descritte, Umbrianet né darà informazione al Cliente con preavviso di almeno 30 (trenta) e il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto o passare altro operatore entro 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione, senza penali o altri costi di disattivazione, mediante comunicazione scritta da inviarsi ad Umbrianet con lettera raccomandata A/R (all'indirizzo via La Louviere 2/4 - 06034 Foligno PG) o via e-mail (all'indirizzo PEC umbrianet@pec.certbox.it).
Nel caso di esercizio del recesso da parte del Cliente si applica la disciplina prevista dall'art. 6 della delibera 307/23/CONS; in caso di recesso entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di modifica inviata da Umbrianet, al Cliente si applicheranno le precedenti condizioni contrattuali per il traffico svolto fino alla data di disattivazione della linea, mentre nell'ipotesi di recesso oltre il trentunesimo giorno al Cliente si applicheranno, per il periodo eccedente i trenta giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data di modifica.
In caso di recesso, la cessazione dei Servizi avverrà nei tempi tecnici necessari decorrenti dalla ricezione della comunicazione del Cliente; in difetto di recesso, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo alla scadenza del termine per l'esercizio di tale facoltà.

F) Fatturazione e modalità di pagamento

Umbrianet si impegna ad inviare le fatture al Cliente con almeno 15 (quindici) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del relativo pagamento (salvo per quanto attiene i servizi prepagati).
Per il controllo dei consumi, Umbrianet invierà gratuitamente al Cliente, su richiesta, la documentazione di dettaglio del traffico telefonico relativo al periodo di riferimento.
Il Cliente potrà pagare le fatture con le seguenti modalità: (*i*) domiciliazione su conto corrente bancario o postale; (*ii*) carta di credito; (*iii*) *PayPal*. Altre modalità di pagamento non sono previste se non su espressa richiesta del Cliente e conseguente autorizzazione degli uffici amministrativi.
Il pagamento delle fatture entro la data di scadenza evita l'addebito di oneri legati ai giorni di ritardo e agli importi dovuti, la successiva sospensione del servizio, il costo aggiuntivo per la riattivazione e per eventuali attività di recupero crediti e per commissioni di insoluto.

G) *Regulatory compliance* nella fase di cessazione dei Servizi / del Contratto

Per cessare il Contratto, il Cliente può inviare, in qualsiasi momento, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo, una comunicazione di recesso a mezzo lettera raccomandata A/R a Umbrianet, via La Louviere 2/4 - 06034 Foligno (PG) o via e-mail all'indirizzo PEC umbrianet@pec.certbox.it.
Umbrianet si impegna ad evadere la richiesta con la massima tempestività, effettuando anche indagini sugli eventuali motivi di insoddisfazione per individuare possibili aree di miglioramento.
In caso di sottoscrizione di un contratto a tempo determinato, il Cliente potrà impedirne il rinnovo inviando disdetta nei tempi indicati nella Disciplina Contrattuale con le stesse modalità previste per il recesso.

H) Avvisi Tecnici

Umbrianet informa il Cliente che: *(i)* il Servizio di telefonia vocale fissa (esclusivamente in VOIP) è necessariamente fornito in abbinamento al Servizio di accesso alla rete internet da postazione fissa, dal

quale non può essere scisso; *(ii)* in caso d'interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, qualora il Cliente non si sia autonomamente dotato di apparati alternativi che gli consentono di sopperire alla mancanza di energia, i Servizi non potranno funzionare; *(iii)* in caso di eventuale indisponibilità del Servizio di telefonia vocale fissa VOIP per chiamare le numerazioni associate a servizi di emergenza il Cliente dovrà utilizzare un servizio di telefonia mobile.

Umbrianet informa che i servizi di comunicazione elettronica sono attivi nel 95% (novantacinque percento) dei casi 24 (ventiquattro) ore al giorno per 365 (trecentosessantacinque) giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore e/o guasti di terzi.

Umbrianet precisa che tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino dei Servizi (come indicati nella scheda tecnica dell'offerta di ciascuno di essi) sono da considerarsi validi in condizioni di normale funzionamento (situazione di regolare esercizio che esclude circostanze straordinarie quali, in via esemplificativa, eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti della pubblica Autorità, di seguito il "**Normale Funzionamento**").

Umbrianet rende edotti i Clienti che i Servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e, in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del Servizio, è opportuna la predisposizione di appositi sistemi di emergenza (come *backup* su LTE, 3G, 4G o altra tecnologia per linee ADSL/VDSL/Ethernet/Fibra/Radio).

Nel caso dei servizi *wireless* in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore in relazione alla Delibera AgCom n. 183/03/CONS.

Parte Terza: gli Standard

Umbrianet svolge verifiche e controlli sulla qualità dei Servizi che offre, rileva periodicamente i valori di alcuni indicatori di qualità e li confronta con gli obiettivi prefissati.
Le rilevazioni sono effettuate adottando gli standard indicati dalle norme tecniche di riferimento.
Di seguito sono indicati gli obiettivi mentre le Tabelle con gli indicatori, le misure, le prestazioni sono consultabili e pubblicate nei Siti nella sezione denominata "Trasparenza Tecnica" e in quella denominata "Trasparenza Tariffaria".
Gli obiettivi riguardano più indicatori di qualità del servizio, come ad esempio il tasso di caduta delle chiamate, il tempo di risoluzione dei reclami o il tempo per essere messo in contatto con un operatore.

Obiettivi per la qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico anno 2025
Modello elettronico di cui all'art. 5 comma 4 della Delibera AgCom n. 156/23/CONS

Anno di riferimento:	**2025**

Periodo di rilevazione dei dati:	
1° SEM.	
2° SEM.	
ANNO Intero	**OBIETTIVI**

Per.	Ob.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura / *Indicazioni obbligatorie*	Unità di misura	Valore obiettivo
A	O	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	**2,00%**
					Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	**2,00%**
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	**3,00%**
S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a): ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	**N.A.**
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	**N.A.**
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini	giorni	**N.A.**

					completati nel periodo di rilevazione		
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	**N.A.**
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	**N.A.**
					Numero dei contratti completati		**N.A.**
			Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	**15**
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	**60**
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	**100**
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	**90,00 %**
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	**10,00 %**
					Numero dei contratti completati		
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	*Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC*		**N.A.**
					Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		**N.A.**
S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	**36,00 %**

S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a): servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	**48**
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	**72**
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	**96**
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	**100,00 %**
			Rapporto b): servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	**72**
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	**96**
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	**120**
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	**80,00 %**
S/A	O(1)	Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)		Servizi di comunicazione interpersonale e accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	**N.A.**
S/A	O(1)	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)		Servizi di comunicazione interpersonale e accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	**N.A.**
					95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	**N.A.**

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione
S/A = Semestrale ed annuale
A = Annuale

Ob. = Obbligatorietà dell'indicatore
O = Obbligatorio
F = Facoltativo

NOTE

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento

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 s.m.i., riportiamo gli obiettivi di qualità per l'anno 2025.

Denominazione indicatore	Misure	Valore obiettivo
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	20 secondi (risponde un operatore umano)
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	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	20 secondi
	percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	90 %
percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza		98,00 %

Parte Quarta: la Tutela

Service Level Agreement ed indennizzi per mancato rispetto degli standard specifici

Nella tabella sottostante sono indicati i *Service Level Agreement* di *provisioning* (tempi di fornitura) e gli *assurance* (malfunzionamenti).

Qualora, in condizioni di Normale Funzionamento dei Servizi, Umbrianet non dovesse rispettare i parametri garantiti, i Clienti potranno esperire a tutela dei loro diritti i rimedi di seguito indicati.

Gli indennizzi sono applicabili su richiesta del Cliente e, in conformità all'art. 14 del Regolamento Indennizzi, verranno corrisposti da Umbrianet purchè il Cliente non abbia utilizzato i Servizi in maniera anomala o comunque non conforme alla causa o alle previsioni della Disciplina Contrattuale.

Gli indennizzi per ritardata attivazione o sospensione o cessazione immotivata sono, invece, automatici a seguito della segnalazione del disservizio ai sensi dell'art. 4, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera AgCom n. 347/18/CONS (di seguito il "Regolamento Indennizzi"), fatti salvi casi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore.

L'indennizzo, ove non sia prevista la corresponsione automatica, può essere richiesto a Umbrianet inviando una comunicazione a mezzo lettera raccomandata (all'indirizzo via La Louviere n. 2/4 - 06034 Foligno PG) oppure a mezzo PEC (all'indirizzo umbrianet@pec.certbox.it) entro 30 (trenta) giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard.

L'indennizzo verrà computato soltanto sull'intervallo temporale eccedente le tempistiche previste per ciascuna fattispecie e verrà riconosciuto mediante compensazione del relativo ammontare sulla prima fattura utile; qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, per la parte in eccesso, se superiore ad euro 100,00, il Cliente ha diritto a riceverne la corresponsione tramite assegno o bonifico bancario, previa fornitura delle relative coordinate, entro 30 (trenta) giorni dall'emissione del relativo documento fiscale.

Indicatore	**Servizio / Service Level Agreement**	**Indennizzi**
Tempo massimo per l'attivazione dei Servizi o per il trasloco dell'utenza	Larga Banda: secondo le tempistiche indicate nelle Condizioni Generali di Contratto per ciascun servizio	euro 2,00 per ogni giorno di ritardo; euro 1,00 per ogni giorno di ritardo in caso di cambio operatore; euro 1,00 per i servizi accessori a tariffazione separata; fino ad un massimo di euro 30,00
Sospensione o cessazione amministrativa dei Servizi immotivata	Per servizi a larga Banda o telefonia:	euro 2,00 per ogni giorno di sospensione; euro 1,00 per i servizi accessori a tariffazione separata; fino ad un massimo di euro 30,00
Malfunzionamento	Per servizi a larga Banda o telefonia: 7 gg o comunque tempi di ripristino dei malfunzionamenti secondo le tempistiche indicate nelle Condizioni Generali di Contratto per ciascun servizio	Un trentesimo del canone mensile per ogni giorno di interruzione del servizio oltre i tempi di ripristino previsti. Un sessantesimo del canone mensile per ogni giorno di irregolare servizio. Un trentesimo del canone

		mensile per i servizi accessori a tariffazione separata fino ad un massimo di euro 30,00
Omessa o ritardata portabilità del numero [Nota: ai sensi dell'art. 7 del Regolamento Indennizzi è tenuto a corrispondere l'indennizzo solo l'operatore effettivamente responsabile del ritardo]	Servizi di telefonia: Entro 40 gg	Euro 2,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di euro 30,00
Perdita della numerazione [Nota: ai sensi dell'art. 10 del Regolamento Indennizzi è tenuto a corrispondere l'indennizzo solo l'operatore effettivamente responsabile del disservizio]	Servizi di telefonia	Euro 10,00 per ogni anno di precedente utilizzo fino ad un massimo di euro 100,00
Omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici (incluso omesso aggiornamento)	Servizi di telefonia	Euro 20,00 per ogni anno di disservizio
Mancata o ritardata risposta ai reclami [Nota: ai sensi dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi l'indennizzo è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purchè riconducibili al medesimo disservizio]	Entro 45 gg	Euro 0,50 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di euro 30,00
Tempo massimo per l'accredito al Cliente (in regola con i pagamenti)	Entro 60 gg	Indennizzo: euro 0,50 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di euro 10,00
Disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori imputabili ad Umbrianet	Entro 15 gg lavorativi	Indennizzo: euro 1,50 per ogni giorno di ritardo finmo ad un massimo di euro 15,00
Altri disservizi		Importo previsto per situazioni similari o altrimenti indennizzo giornaliero pari ad un trentesimo del canone mensile previsto dal servizio fino ad un massimo di euro 30,00

Indennizzi per mancato rispetto delle promesse contrattuali e delle prestazioni garantite

Il Cliente ha facoltà di verificare la qualità dei Servizi utilizzando un *software* di misurazione gratuito (Ne.Me.Sys.) scaricabile dal sito *www.misurainternet.it*, nel quale sono indicate le condizioni operative e di *hardware* che devono essere verificate affinché le misurazioni possano essere considerate significative.

Quando i valori qualitativi siano peggiorativi rispetto a quelli indicati negli allegati al Piano Tecnico/Economico o alla Offerta Commerciale, il Cliente potrà inviare una segnalazione dal suddetto sito, allegando la documentazione che riporta il risultato della verifica.

Qualora il Cliente non riscontri il ripristino dei livelli di qualità dei Servizi entro 30 (trenta) giorni dall'invio del reclamo, potrà effettuare una seconda misurazione con lo stesso *software* entro i successivi 90 (novanta) giorni.

Inoltre, nel caso in cui anche la seconda misurazione attesti il mancato livello di qualità dei Servizi contrattualizzati, il Cliente potrà richiedere un indennizzo economico come stabilito nella tabella sottostante del presente documento o avviare una procedura di conciliazione come indicata all'art. 18 delle Condizioni Generali.

Ove i valori non rispettati siano quelli della velocità minima di *download* e/o *upload,* del ritardo massimo di trasmissione dati e del tasso di perdita dei pacchetti, in alternativa alla richiesta di indennizzo o all'avvio della suddetta procedura conciliativa, il Cliente potrà recedere dal Contratto senza penali né costi di disattivazione o esercitare il diritto di modificare l'offerta sottoscritta.

Infine, in conformità a quanto previsto dalla Delibera AgCom 307/23/CONS, in caso di mancato rispetto delle prestazioni contrattuali per discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente rispetto agli effettivi valori delle velocità minime della connessione a *internet* in *download* e/o *upload* e al ritardo massimo di trasmissione dati o al tasso massimo di perdita dei pacchetti, il Cliente potrà recedere senza costi, salvo il diritto agli indennizzi previsti nella tabella sottostante del presente documento o dalla regolamentazione di settore.

Si intende significativa una discrepanza rispetto al valore contrattualmente previsto superiore al 100%.

Si intende continuativa o frequentemente ricorrente una discrepanza che sia certificata attraverso lo strumento Ne.Me.Sys. da almeno ulteriori tre misurazioni nei successivi quattro mesi rispetto alle due misurazioni di cui alla procedura sopra descritta.

Nel caso di mero mancato rispetto dei livelli di qualità del Servizio relativo agli indicatori contenuti nel presente documento, il Cliente potrà richiedere gli indennizzi indicati nella tabella sottostante o avviare una procedura di conciliazione.

Indicatore	**Servizio / Service Level Agreement**	**Indennizzi**
Velocità minime della connessione (*upload e download*)	Ripristino del valore previsto contrattualmente entro 30 gg da quando il Cliente invia il certificato di Ne.Me.Sys.	euro 15,00 *una tantum* o in alternativa recesso gratuito
Velocità massime della connessione (*upload e download*)	Ripristino del valore previsto contrattualmente entro 30 gg da quando il Cliente invia il certificato di Ne.Me.Sys.	euro 15,00 *una tantum* o in alternativa recesso gratuito
Velocità normalmente disponibili della connessione (*upload e download*)	Ripristino del valore previsto contrattualmente entro 30 gg da quando il Cliente invia il certificato di Ne.Me.Sys.	euro 15,00 *una tantum* o in alternativa recesso gratuito

Ritardo di trasmissione dati	Ripristino del valore previsto contrattualmente entro 30 gg da quando il Cliente invia il certificato di Ne.Me.Sys.	euro 15,00 *una tantum* o in alternativa recesso gratuito
Tasso di perdita dei pacchetti	Ripristino del valore previsto contrattualmente entro 30 gg da quando il Cliente invia il certificato di Ne.Me.Sys.	euro 15,00 *una tantum* o in alternativa recesso gratuito

Parte Quinta: i Punti di Contatto e le Procedure

Indirizzi a cui presentare reclami e richieste; relative modalità

Per presentare un reclamo inerente la fatturazione il Cliente può inviare una comunicazione a mezzo lettera raccomandata all'indirizzo via La Louviere n. 2/4, 06034 Foligno (PG) oppure a mezzo e-mail all'indirizzo amministrazione@umbrianet.it.

Per avanzare una richiesta di indennizzo il Cliente può inviare una comunicazione a mezzo lettera raccomandata all'indirizzo via La Louviere n. 2/4, 06034 Foligno (PG) oppure a mezzo PEC all'indirizzo umbrianet@pec.certbox.it o ancora a mezzo e-mail all'indirizzo amministrazione@umbrianet.it.

Per ricevere supporto o segnalare un malfunzionamento dei Servizi, il Cliente può inviare una comunicazione all'indirizzo e-mail supporto@umbrianet.it.

Caratteristiche dei servizi di assistenza ed orari di funzionamento

I servizi di assistenza ai Clienti sono prestati con operatori di Umbrianet che svolgono detta attività presso la sede sociale a Foligno (PG) e non sono basati su strutture di call-center, né interne, né fornite da terzi (di seguito i "**Servizi di Assistenza**").

I Servizi di Assistenza sono erogati nei giorni feriali tra le ore 8.30 e le ore 21.30 con contatto diretto, con ricezione delle richieste di supporto avanzate dai Clienti a mezzo e-mail e in via sussidiaria con risponditore automatico.

Umbrianet ha, inoltre, previsto un servizio di *ticket* tramite *web* per la segnalazione dei malfunzionamenti, accessibile ventiquattro ore su ventiquattro attraverso l'indirizzo internet ticket.umbria.net, che consente di monitorare e avere aggiornamenti sugli interventi posti in essere da Umbrianet per dare soluzione al problema.

Sono, infine, previsti su richiesta servizi di assistenza di alto profilo.

Procedure di assistenza tecnica

In ragione delle caratteristiche dei Servizi di Assistenza, sopra descritte, quando il Cliente contatta il Umbrianet per una segnalazione amministrativa o tecnica, l'operatore che riceve la comunicazione (di seguito "**Operatore Ricevente**") esegue immediatamente una diagnosi di primo livello del problema.

Nel caso di segnalazione amministrativa l'Operatore Ricevente verifica insieme al Cliente la posizione di quest'ultimo per offrire i chiarimenti richiesti e per cercare di dare soluzione alla questione, che in ogni caso viene comunicata tempestivamente agli uffici amministrativi competenti affinchè il Cliente possa ricevere un debito riscontro.

Nel caso di segnalazione tecnica l'Operatore Ricevente controlla le configurazioni ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione del Cliente. Nel caso in cui l'intervento non fosse risolutivo, l'Operatore Ricevente passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'infrastruttura coinvolgendo, ove necessario, i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di Umbrianet, l'intervento è immediato e l'Operatore Ricevente è in grado di fornire al Cliente le informazioni disponibili sui tempi di risoluzione.

Ove il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata dell'utente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'Operatore Ricevente richiede all'amministratore della rete locale dell'utente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati.

Dopo aver eseguito tutti i controlli, qualora la problematica sia imputabile alla struttura del gestore di rete, l'Operatore Ricevente avvia tutte le procedure previste per il caso e segnala il disservizio all'ufficio tecnico preposto, mettendosi a disposizione di questo per offrire l'eventuale contributo necessario.
Una volta individuata la natura del disservizio, il malfunzionamento viene preso in carico dal gestore di rete e Umbrianet resta in attesa di ricevere la segnalazione di chiusura tecnica del disservizio entro le tempistiche previste dai contratti fra operatori, come regolati dalle disposizioni dell'AgCom.
Pervenuta detta segnalazione di chiusura, un operatore di Umbrianet contatterà il Cliente per comunicare la risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello.
Qualora il Cliente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e la procedura chiusa.
Verificato il corretto funzionamento della linea, la procedura di disservizio viene definitivamente chiusa.
Nel caso, invece, di esito negativo delle verifiche, l'operatore darà nuovo corso ad interventi tecnici del gestore di rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura.
Le segnalazioni di malfunzionamento per le quali verrà individuata come origine del problema una responsabilità del Cliente provocheranno l'addebito di quanto previsto per i casi di interventi a vuoto come previsti nelle Condizioni Generali di Contratto e dal successivo paragrafo (di seguito gli "**Interventi a Vuoto**").

Interventi a Vuoto

Gli importi previsti per gli Interventi a Vuoto vengono addebitati al Cliente a titolo di ristoro dei costi sostenuti quando, in fase di attivazione o in fase di esercizio, uno o più tecnici di Umbrianet o da quest'ultima incaricati intervengono senza poter effettuare alcuna lavorazione in una delle seguenti ipotesi: (*i*) durante la fase di attivazione dei Servizi quando non è possibile evadere l'ordinativo per cause non imputabili a Umbrianet quali irreperibilità del Cliente, rinvii oltre 30 (trenta) giorni, rifiuto dell'intervento tecnico, rifiuto per tubazioni interne ostruite, rifiuto per ripensamento, rifiuto per problematiche tecniche non riconducibili a Umbrianet; (*ii*) durante la fase di esercizio, a seguito di segnalazione di un disservizio, quando il tecnico intervenuto presso le infrastrutture di rete o presso la sede del Cliente riscontra assenza di malfunzionamento oppure malfunzionamento indotto dovuto a problematiche di competenza del Cliente quali, a titolo di mero esempio, uso di prodotti non tecnicamente compatibili, errata configurazione di apparati gestiti dal Cliente, malfunzionamenti di apparati del Cliente, problematiche di cablaggio interno, nonché eventuale indisponibilità della sede del Cliente al momento dell'intervento tecnico.

Servizio di *parental control*

In ottemperanza alla delibera AgCom n. 9/23/CONS (Adozione delle linee guida finalizzate all'attuazione dell'art. 7-*bis* del D.L. 30/04/2020 n. 28 in materia di sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio), Umbrianet mette a disposizione dei Clienti un sistema gratuito di controllo genitoriale (di seguito "**Servizio di SPC**"), per proteggere le navigazioni *on line* dei minori, basato su liste di siti da bloccare fornite da terzi e da questi ultimi individuate e aggiornate sulla base delle categorie indicate dall'AgCom. Il servizio consente di filtrare contenuti inappropriati per i minori e bloccare quelli riservati a soggetti maggiorenni.
L'informativa sul Servizio di SPC è pubblicata sui siti internet di Umbrianet www.retewifi.it o www.umbria.net ed ulteriori informazioni al riguardo possono essere richieste dai Clienti al servizio clienti inviando una e-mail all'indirizzo supporto@umbrianet.it.

I Clienti sono informati che Umbrianet non garantisce l'idoneità per i minori dei siti e contenuti che rimangono accessibili, né l'estraneità al suddetto blocco di siti e contenuti idonei al minore e che, nell'esercizio della responsabilità genitoriale, spetta a loro il compito di verificare l'idoneità alle proprie specifiche esigenze del Servizio di SPC, sfruttarne al meglio le funzionalità, attivare sui dispositivi usati o accessibili dal minore gli appositi applicativi e se del caso procurarsi ed attivare un altro servizio di *parental control*.

Procedure di risoluzione delle controversie tra Umbrianet e Clienti

I Clienti che intendano tutelare i propri diritti innanzi all'Autorità Giudiziaria, riferiti alle materie indicate all'art. 2, comma primo, dell'Allegato A alla Delibera AgCom n. 353/19/CONS (Modifica del Regolamento sulle Procedure di Risoluzione delle Controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di seguito "**Regolamento sulla risoluzione delle Controversie**"), sono tenuti ad esperire un preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione (di seguito "**Tentativo di Conciliazione**") dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com) competente per territorio con le modalità specificate nel Regolamento sulla Risoluzione delle Controversie, tramite la piattaforma "*ConciliaWeb*" (disponibile al *link https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm*).

In alternativa, i Clienti possono esperire il Tentativo di Conciliazione presso un organismo di negoziazione paritetica o ADR iscritto nell'elenco di cui alla Delibera AgCom n. 661/15/CONS o davanti alle Camere di Conciliazione istituite presso le Camere di Commercio aderenti al protocollo d'intesa tra AgCom e Unioncamere.