

CARTA DEI SERVIZI 2020



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. 01/08/2003 n. 259;
(iii) Delibere Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito “**AgCom**”) n. 179/03/CSP (Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni), n. 254/04/CSP (Direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa), n. 131/06/CSP (Direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa), n. 96/07/CONS (Modalità attuative delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007 n. 7), n. 244/08/CSP (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), n. 79/09/CSP (Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto nel settore delle comunicazioni elettroniche), 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. 151/12/CONS (Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 244/08/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP), n. 656/14/CONS (Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 244/08/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa) e 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) (di seguito “**Delibere AgCom**”).

La Carta dei Servizi (pubblicata nei siti internet www.retewifi.it, www.umbria.net e www.hostdeck.com, di seguito “**Siti**”) rappresenta lo strumento, realizzato in forma di guida e con linguaggio semplice, che Umbrianet mette a disposizione dei Clienti al fine di informarli in ordine ai loro diritti derivanti dal contratto e dalla legge e sugli impegni di qualità assunti da Umbrianet in relazione alla fornitura dei 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/esplicitati:

(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 gli “**Impegni**”) e i dati tecnici dei Servizi (di seguito gli “**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**”) e le procedure previste per i servizi di assistenza e la risoluzione delle controversie tra Umbrianet e i Clienti (di seguito le “**Procedure**”).

Parte Prima: i Principi

A) Eguaglianza

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 eguaglianza 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) e 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).

B) Imparzialità

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.

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.

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.

Umbrianet acquisisce periodicamente le valutazioni dei Clienti sulla qualità dei Servizi e si impegna a tenerne conto per migliorare la propria offerta, anche confrontandosi al riguardo con le principali associazioni dei consumatori.

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 al numero verde 800/265265; *(iii)* trasmissione di una richiesta via e-mail all'indirizzo abbonati.rpo@fub.it; *(iv)* trasmissione di una richiesta via fax al numero 06.54224822; *(v)* trasmissione di una richiesta a mezzo raccomandata al Gestore del Registro Pubblico delle Opposizioni – Abbonati, Ufficio Roma Nomentano, Casella postale 7211, 00162 Roma (RM).

È possibile rivolgere per iscritto eventuali richieste di informazioni o reclami al Gestore del Registro Pubblico delle Opposizioni, Ufficio Roma Nomentano, Casella postale 7212, 00162 Roma.

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 o per posta 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"), 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.

C) Richiesta di portabilità del numero

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.

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 s.s. del D.Lgs. n. 206/2005 - Codice del Consumo) o tramite agente (di seguito "**Contratti a distanza / Fuori dai Locali Commerciali**") può recedere dal contratto (di seguito il "**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 / Fuori dai Locali Commerciali 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 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 di ciascun servizio a cui quest'ultimo ha aderito 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.

Ogni modifica dei Servizi o della Disciplina Contrattuale resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità sarà operativa senza bisogno di accettazione espressa da parte del Cliente.

Le modifiche della Disciplina Contrattuale diverse da quelle appena descritte, se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per il Cliente; eventuali modifiche sfavorevoli, invece, avranno effetto non prima del decorso di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione da parte di Umbrianet ed entro tale termine il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal Servizio o dal Contratto, senza penali, 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).

In caso di recesso, la cessazione del Servizio o del Contratto 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, tempi di consegna 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 del traffico telefonico con le informazioni di dettaglio di ogni singola comunicazione effettuata nel 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.

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

Per cessare i Servizi o il Contratto, il Cliente può inviare, in qualsiasi momento, 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.

Umbrianet ricorda al Cliente che, ove previsto dalla Disciplina Contrattuale, in caso di recesso anticipato dovranno essere corrisposti gli importi dovuti per l'offerta fruita, nonché i costi sostenuti per la disattivazione dei Servizi.

H) Avvisi Tecnici

Umbrianet informa che i servizi di comunicazione elettronica sono attivi nel 95% (novantacinque per cento) 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 quali guasti propri o di terzi.

Umbrianet, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici: (i) latenza inferiore ai 25 ms *round trip* (99%) fino alle proprie porte di transito e/o *peering*; (ii) tasso di insuccesso nella trasmissione dati - (*packet loss*) inferiore al 3% fino alle porte di transito e/o *peering*.

Umbrianet precisa che tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino dei Servizi 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 un costante lavoro di verifica e controllo dei parametri di qualità dei Servizi, rileva periodicamente i valori di alcuni indicatori di qualità e li confronta con gli obiettivi prefissati.

Umbrianet pubblica nei Siti e comunica periodicamente gli indicatori che misurano la qualità dei Servizi, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati raggiunti, al fine di renderli conoscibili alle Autorità di settore ed ai Clienti, nel rispetto dei principi di trasparenza e di informazione. Di seguito sono elencati gli indicatori di qualità da adottarsi nell'erogazione dei Servizi, previsti in relazione alle Delibere AgCom.

Servizi da postazione fissa

(Delibere AgCom n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, n. 151/12/CONS, n. 656/14/CONS)

INDICATORI	DEFINIZIONI / NOTE	MISURE	OBIETTIVI
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet	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, quando la rete di accesso diretta o indiretta sia in esercizio al momento dell'ordine. [Nota: (i) nei casi in cui la rete di accesso non sia ancora disponibile a tale tempo va sommato il tempo necessario per ottenerne la disponibilità, che verrà comunicato in forma di stima al Cliente entro 15 gg dalla registrazione dell'ordine; (ii) i riferimenti "entro il tempo contrattuale" sono da intendersi tutti esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio (come, ad esempio, in caso di rinvio richiesto dall'operatore di accesso che fornisce la struttura); (iii) per "Percentile 95% o 99% del tempo di fornitura", in tutti i casi, si intende il numero di giorni entro cui è soddisfatto il 95% o il 99% delle richieste dei clienti; (iv) per giorni ed ore si intendono giorni lavorativi ed ore lavorative. Per "Percentile 80% o 95% dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è riparato il 80% o il 95% dei malfunzionamenti].	Ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso ad Internet in banda larga rivolto all'operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	Percentile 95%: 10 gg Percentile 99%: 15 gg Percentuale ordini validi completati entro il tempo contrattuale: 99% Tempo medio: 5 gg
		Ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso ad Internet in banda larga rivolto ad operatore diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	Percentile 95%: 120 gg Percentile 99%: 180 gg Percentuale ordini validi completati entro il tempo contrattuale: 75% Tempo medio: 25 gg
		Ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso ad Internet in banda larga per una linea telefonica in cui è già attivo detto servizio	Percentile 95%: 60 gg Percentile 99%: 75 gg Percentuale ordini validi completati entro il tempo contrattuale: 75% Tempo medio: 25 gg
		Ordini servizi di accesso ad Internet in banda larga Wireless	Percentile 95%: 30 gg Percentile 99%: 45 gg Percentuale ordini validi completati entro il tempo contrattuale: 99% Tempo medio: 25 gg

Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga	Servizio realizzato con strutture proprie	<10%
		Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	< 15 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet in banda larga	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione	Servizi realizzati tramite strutture proprie	Percentile 80%: 120 ore
		Servizi realizzati utilizzando servizi Wholesale	Percentile 80%: 120 ore Percentile 95%: 190 ore Percentuale entro il tempo contrattualmente previsto: 80 % Tempo medio: 120 ore
		Servizi realizzati utilizzando servizi Wireless	Percentile 80%: 120 ore Percentile 95%: 190 ore Percentuale entro il tempo contrattualmente previsto: 80 % Tempo medio: 120 ore
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo di risposta dell'operatore umano	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	No IVR
		Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	60 sec
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	>50 %
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad Internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma tracciabile	<1 %

Servizi di telefonia vocale fissa VOIP

(Delibera AgCom n. 254/04/CSP)

INDICATORI	DEFINIZIONI / NOTE	MISURE	OBIETTIVI
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Con strutture di altro operatore [Nota: I tempi indicati sono comprensivi delle eventuali autorizzazioni da parte delle P.A. o di soggetti terzi]	Percentile 95% del tempo di fornitura:	60 gg
		Percentile 99% del tempo di fornitura	75 gg
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	75 %
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra numero di malfunzionamenti effettive numero medio di linee d'accesso	Tasso di malfunzionamento	<10 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	120 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	190 ore
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	75%
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti		Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	60 sec
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	>50 %
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	Percentuale di fatture oggetto di reclamo da parte del Cliente	<2 %
Accuratezza della Fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi ai Clienti mediante altra fattura con rettifica o nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	<1 %

Parte Quarta: la Tutela

Ove, in condizioni di Normale Funzionamento, Umbrianet non dovesse rispettare gli Standard, sono previsti indennizzi ai Clienti nelle misure indicate di seguito, salvo il diritto del Cliente al maggior danno subito e dimostrato.

Gli indennizzi per ritardata attivazione o sospensione o cessazione immotivata sono 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.

Tutti gli altri indennizzi sono, invece, 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.

L'indennizzo viene computato soltanto sull'intervallo temporale eccedente le tempistiche previste per ciascuna fattispecie.

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 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	Obiettivi	Indennizzi
Tempo massimo per l'attivazione dei Servizi o per il trasloco dell'utenza	Larga Banda telefonia: 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	Larga Banda 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	Larga Banda 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. Un sessantesimo del canone mensile per ogni giorno di irregolare servizio. Un trentesimo del canone mensile per i servizi accessori a tariffazione separata
Omessa o ritardata portabilità [Nota: ai sensi dell'art. 7 del Regolamento	Entro 40 gg	Euro 2,00 per ogni giorno di sospensione; in caso di sospensione o cessazione del servizio si applicano gli

Indennizzi è tenuto a corrispondere l'indennizzo solo l'operatore effettivamente responsabile del ritardo]		indennizzi previsti per i malfunzionamenti
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]		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)		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
Altri disservizi		Importo previsto per situazioni similari o altrimenti indennizzo giornaliero pari ad un trentesimo del canone mensile previsto dal servizio

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 tramite contatto diretto con operatori di Umbrianet che operano 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**”).

Gli operatori umani addetti all'assistenza telefonica e che ricevono le richieste di supporto avanzate dai Clienti a mezzo e-mail prestano servizio dal lunedì al venerdì (festivi esclusi) dalle ore 9,30 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle 18,00.

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 affinché 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.

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*”.

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.