

1. PREMESSA

INTRED S.p.A. (di seguito "**INTRED**"), nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla delibera AGCOM 179/03/CSP, nonché dalla Delibera 156/23/CONS adotta la presente "**Carta dei Servizi**". Il documento risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di comunicazione elettronica, che erogano servizi al pubblico, e i Clienti.

1.1 CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi descrive i principi, i parametri di qualità e le modalità operative adottate da INTRED nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che INTRED assume nei loro confronti. Per tale ragione, la Carta dei Servizi integra il Contratto per la fornitura di Servizi, unitamente all'Allegato 1 della Delibera 156/23/CONS ed è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto e va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo Servizio fruito dal Cliente. Il presente documento potrà essere aggiornato periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda e viene reso disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito web www.intred.it o fornito agli utenti che ne facciano richiesta al Servizio Clienti. INTRED si impegna a informare preventivamente l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") di eventuali modifiche nei termini di legge.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e imparzialità	INTRED fornisce i propri Servizi ispirandosi al principio di uguaglianza, giustizia e imparzialità, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e orientamento politico. Garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del Servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti. Si impegna, inoltre, a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza, di uso dei servizi di telecomunicazione ai disabili e agli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.
Continuità	INTRED si impegna a offrire i propri Servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, a eccezione di quelle dovute a interventi di manutenzione e riparazione (gli " Interventi "). In caso di Interventi programmati, che comportino interruzioni complete del servizio, INTRED si impegna a informare in anticipo e con mezzi adeguati i Clienti, indicando la durata dell'interruzione e il punto di contatto per ottenere assistenza. In caso di Intervento presso la sede del Cliente, INTRED si impegna a concordare la data e l'orario, e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento. INTRED dichiara di offrire i propri Servizi anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere a essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori.
Partecipazione al miglioramento	I Clienti, individualmente o tramite associazioni di categoria in cui si riuniscono, possono (i) esercitare il diritto di partecipazione, inviando documenti, formulando osservazioni, aprendo segnalazioni o reclami che saranno tenuti in considerazione per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Cortesia, Correttezza, Trasparenza E Chiarezza	INTRED basa il proprio rapporto con i Clienti sui principi di cortesia, correttezza, trasparenza e chiarezza. Fornisce (i) ai dipendenti le opportune istruzioni al fine di assicurare ai Clienti massima disponibilità, trasparenza e accessibilità alle informazioni sui Servizi e (ii) ai Clienti l'identificativo dell'addetto al servizio Customer Care con il quale i Clienti vengono in contatto con i Clienti.
Efficacia e Efficienza	INTRED ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei Servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.
Diritto di scelta	In osservanza della legislazione vigente, rispetta il diritto del Cliente di scegliere (i) tra diversi soggetti fornitori del servizio, assicurando il diritto di recedere dal contratto in ogni momento e dando attuazione alle misure relative alla fornitura del Codice di Migrazione; (ii) tra i diversi Servizi offerti, garantendo la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei Servizi stessi.
Sicurezza	INTRED si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di Intred e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso i) l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, ii) il costante aggiornamento e ricerca tecnologica, iii) una rapida introduzione delle innovazioni.
Riservatezza	INTRED s'impegna a osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di INTRED, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al GDPR.

3. RAPPORTI TRA INTRED E GLI UTENTI

3.1 INFORMAZIONI AGLI UTENTI

INTRED rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei Servizi e si impegna a informare gli utenti di eventuali variazioni a dette condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà. In tale ottica INTRED si impegna quindi a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del Servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 del Codice civile;
- descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento dei Servizi e le prestazioni tecniche del Servizio all'Utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- fornire, tramite il Servizio Clienti, informazioni relative alle norme e alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i Servizi di comunicazione elettronica e gli altri Servizi offerti;

...

- informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei Servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso nei confronti di esse;
- fornire agli utenti informazioni circa le modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore;
- fornire ai Clienti consumatori il Servizio di Parental Control, ovvero, un filtro di contenuti inappropriati per i minori e di blocco dei contenuti riservati ad un pubblico adulto. In conformità alle Linee Guida di cui alla Delibera AGCOM 9/23/CONS INTRED mette, infatti, a disposizione il sistema gratuito di controllo parentale tramite l'Area Personale, My Intred. INTRED ha preconfigurato un sistema di Parental Control che il Cliente può attivare in qualsiasi momento, seguendo la procedura riportata al seguente link: <https://www.intred.it/it/assistenza/assistenza-tecnica/parental-control>. Si precisa che l'attivazione del Servizio comporterà in automatico il blocco di tutte le otto categorie di siti annoverati nella citata Delibera AGCOM. Il Cliente potrà in qualsiasi momento chiedere la disattivazione del servizio e, di conseguenza, lo sblocco di tutte le categorie in precedenza bloccate.
- Il Cliente prende atto che INTRED 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. Rimane in capo al Cliente la responsabilità genitoriale del minore e il compito di verificare l'idoneità alle proprie specifiche esigenze dei contenuti e dei filtri applicati.
- rispettare le procedure di passaggio da un operatore all'altro nel caso di migrazione e portabilità; per il dettaglio della procedura si veda il paragrafo in calce alla presente Carta dei Servizi.

3.2 ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai Servizi avviene in maniera differente a seconda si tratti di (i) clientela residenziale e microbusiness (a titolo esemplificativo, un professionista o microimpresa, ovvero, persona giuridica che abbia meno di 10 occupati con un fatturato inferiore a 2 milioni di euro) e (ii) clientela business, secondo le modalità di cui al punto successivo del presente documento. L'attivazione di Servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta espressa da parte del Cliente.

3.3 PROPOSTA DI CONTRATTO

Clientela residenziale e microbusiness

Le Condizioni Generali di Contratto costituiscono, unitamente alla Carta dei Servizi, alle eventuali condizioni speciali, alla sintesi contrattuale, alla trasparenza tecnica (Allegato 1 alla Delibera 156/23/CONS) e agli allegati tecnici, ove previsti, il "Contratto".

Il Cliente può richiedere l'attivazione dei Servizi, formulando la proposta, attraverso l'apposita procedura via Internet sul sito www.intred.it/per-te. Il presente Contratto dovrà ritenersi concluso a seguito di accettazione da parte di INTRED della richiesta di attivazione dei Servizi, così come formulata dal Cliente secondo la modalità sopra indicata, con l'invio al Cliente della copia del Contratto, il riepilogo dell'ordine e le sintesi contrattuali. Tali Servizi si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo A/R, e-mail o PEC, indirizzata dal Cliente a INTRED, ed in ogni caso, nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

Clientela business

...

Le Condizioni Generali di Contratto costituiscono, unitamente alla Carta dei Servizi, alla Proposta di Contratto, agli allegati tecnici ove previsti, il "Contratto".

La Proposta di Contratto dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione della specifica documentazione e la trasmissione a INTRED tramite PEC o tramite l'ausilio del referente commerciale. Con la Proposta di Contratto, il Cliente richiede l'attivazione di uno o più Servizi, che si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo PEC, a INTRED, ed in ogni caso, nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

3.4 MODIFICHE AL CONTRATTO

In caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali proposte da INTRED, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

INTRED informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 30 (trenta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante una raccomandata A/R o tramite email o PEC indirizzata a INTRED. In caso di richiesta di recesso completata entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, al Cliente si applicano le precedenti condizioni contrattuali per i servizi usufruiti sino alla data di disattivazione degli stessi. In caso di richiesta di recesso completata oltre il 31° (trentunesimo) giorno entro il 60° (sessantesimo), si applicheranno, sino alla data di disattivazione e per il periodo eccedente i primi trenta giorni, le nuove condizioni contrattuali.

3.5 DURATA E RECESSO

Nel caso di clientela residenziale e microbusiness, salvo diversamente indicato nella Proposta di Contratto, la durata minima del Contratto è di 12 (dodici) mesi. Alla scadenza, il Contratto si intenderà rinnovato tacitamente per un periodo di 12 (dodici) mesi, salvo disdetta entro i termini e modalità previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

Ai sensi e dell'articolo 5 dell'Allegato B della Delibera 307/23/CONS, il Cliente è libero di recedere dal Contratto o richiedere il trasferimento delle utenze relative a servizi di comunicazioni elettroniche in ogni momento, dando un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, inviando una comunicazione scritta, a mezzo Raccomandata A/R o a mezzo e-mail p tramite PEC o, in ogni caso, attraverso le medesime modalità ammesse per la stipula del Contratto.

La competenza del costo di uno specifico Servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso. Qualora il Contratto preveda la corresponsione di un canone periodico, anche qualora l'Utente non utilizzi il Servizio, l'addebito del corrispettivo avverrà regolarmente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali. Il Cliente sarà tenuto a versare a INTRED l'importo dovuto per l'utilizzo del Servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e la restituzione degli eventuali apparati forniti in comodato d'uso. I costi di disattivazione sono resi disponibili sul sito al seguente link <https://www.intred.it/it/trasparenza/trasparenza-tariffaria/costi-tecnici>. Nel caso di clientela business, il Contratto avrà la durata pattuita tra le Parti in espressa deroga all'art. 98 septies-decies comma 1 del Codice delle comunicazioni elettroniche (D.lgs. 259/03 nella più recente riscrittura) e saranno definite le relative condizioni di recesso tra le Parti.

3.6 FATTURAZIONE

Il Cliente riceverà da INTRED documenti di fatturazione commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto o in base a quelle successivamente aggiornate. La fattura emessa è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento.

La fattura verrà inviata almeno quindici (quindici) giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art. 7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate.

In caso di ritardato pagamento, il Cliente dovrà corrispondere a INTRED, a titolo di penale, interessi moratori calcolati sugli effettivi giorni di ritardo, a partire dal giorno successivo alla data di scadenza e fino alla data di pagamento o di risoluzione del Contratto, oltre alle spese bancarie e amministrative sostenute da INTRED per il recupero del credito.

Per tutto quanto non espressamente indicato nel seguente paragrafo, si richiama a quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto specifiche per i Clienti Consumatori e per quelli Business.

3.7 BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA

Gli Utenti dei Servizi di telefonia dispongono, fin dall'attivazione del Servizio, del blocco selettivo di chiamata permanente, configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium internazionali e satellitari e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 894; 895; 899). INTRED, su richiesta motivata dell'Utente, può disporre lo sbarramento selettivo di chiamata di numeri in entrata secondo quanto previsto dalla Delibera 418/07/CONS.

L'Utente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere al Servizio Clienti di INTRED. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a INTRED a mezzo raccomandata A/R e/o tramite PEC.

3.8 My Intred

My Intred è la sezione del sito www.intred.it dedicata ai Clienti, accessibile tramite le credenziali fornite da INTRED tramite e-mail. Tale sezione consente al Cliente di:

- modificare i suoi dati personali;
- inoltrare richieste di variazione profilo;
- inoltrare disdetta;
- controllare i ticket aperti;
- controllare le fatture;
- attivare/disattivare il Sistema di Parental Control;
- per i clienti residenziali e microbusiness, inviare richieste di recesso e disdetta dal Contratto.

4. ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI

4.1 ASSISTENZA CLIENTI

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza tecnica, commerciale e amministrativa adeguato alle esigenze operative degli Utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui Servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo.

Il Servizio Clienti è disponibile sia telefonicamente, al numero gratuito 1949 sia a mezzo e-mail ai contatti indicati sul sito web all'indirizzo www.intred.it/assistenza.

L'assistenza è attiva dalle ore 08:00 alle 22.00, dal lunedì alla domenica, incluse le festività, come da calendario.

4.2 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo dell'Utente relativo a malfunzionamenti dei Servizi, potenziale inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri utilizzando i seguenti recapiti: INTRED S.p.A., via Pietro Tamburini n. 1, 25136 Brescia (BS) e-mail: info@intred.it, PEC: amministrazione@legal.intred.it.

INTRED si impegna a prendere in carico la segnalazione non oltre il secondo giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta. INTRED si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento della comunicazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, INTRED informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione di INTRED al Cliente a seguito di analisi del reclamo conterrà:

- a. in caso di accoglimento del reclamo, le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- b. in caso di rigetto del reclamo, le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

5. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI

5.1 PREMESSA

INTRED si impegna a rispettare gli standard generali e specifici qui indicati e gli standard minimi di qualità del Servizio di accesso ad Internet di cui all' Allegato 1 alla Delibera 156/23/CONS pubblicato al seguente link <https://www.intred.it/trasparenza-e-trasparenza-tecnica/trasparenza-tecnica>, qualora applicabili all'offerta del Cliente.

Gli standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto. Per gli standard di Qualità Generali INTRED fissa degli obiettivi annuali pubblicati sul sito web, nella sezione dedicata. Gli Standard Specifici sono riportati nei paragrafi seguenti

Qualora al Cliente siano stati garantiti gli standard contrattuali inclusi nell'Allegato 1 alla Delibera 156/23/CONS, il Cliente potrà misurarne il rispetto tramite il software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys), qualora riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli dichiarati, il Cliente potrà presentare un reclamo circostanziato entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, allegando il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove il Cliente non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione certificata, il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta 30 (trenta) giorni dalla presentazione del predetto reclamo, il Cliente ha facoltà: in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti di recedere senza costi dal Contratto mediante comunicazione inviata a INTRED con lettera raccomandata o PEC. In alternativa, il Cliente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino; in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori di cui al comma 3 dell'art. 4 della Delibera 156/23/CONS, il Cliente può richiedere

...

gli indennizzi indicati nella Carta dei Servizi o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, gli indennizzi e la procedura tramite ConciliaWeb sono alternativi al recesso e alla possibilità di aderire ad una diversa offerta. Resta inteso che gli indennizzi contrattuali relativi alle velocità massime e normalmente disponibili sono applicabili solo a seguito del rilascio della versione aggiornata del sistema di misura certificato.

Fatto salvo quanto indicato nei singoli Contratti, le linee progettate per i Clienti come i collegamenti PTP non potranno essere misurati tramite il software di misura AGCOM.

5.2 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Salvo quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto e nello specifico Contratto con il Cliente, INTRED si impegna ad attivare il Servizio entro 60 (sessanta) giorni lavorativi dalla ricezione della Proposta in caso di esito positivo delle verifiche tecniche. INTRED terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a INTRED, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a INTRED, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 5.4.

5.3 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

INTRED si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei Servizi fonia e connettività, per la parte di propria competenza. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

- grado 1 – Totale indisponibilità del Servizio. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 16 ore lavorative;
- grado 2 – Servizio indisponibile solo in parte. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 24 ore lavorative;
- grado 3 – Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Necessità di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative.

In siffatti casi, INTRED farà in ogni caso tutto il possibile per ripristinare il Servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del Servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con un adeguato periodo di preavviso, non inferiore a tre (tre) giorni, salva la possibilità di interventi urgenti (della durata massima di 3 ore) per evitare maggiori disservizi che possono essere eseguiti con un preavviso di 12 ore, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. INTRED si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi, arrecando ai Clienti i minori disagi possibili.

Nel caso in cui INTRED non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 5.4.

Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali - a titolo esemplificativo ma non esaustivo - calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature e ogni altro evento non controllabile o riconducibile a INTRED. In dette circostanze INTRED farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi di cui al punto 5.4.

5.4 INDENNIZZI

INTRED riconosce i seguenti indennizzi:

- In caso di ritardo nell'attivazione del servizio, ovvero, in caso di errata sospensione o cessazione amministrativa, corrisponde gli indennizzi automatici previsti

...

dall'articolo 3 della Delibera 347/18/CONS. Il riconoscimento è subordinato a reclamo o segnalazione da parte del Cliente;

- nel caso di ritardo nella risoluzione dei malfunzionamenti rispetto ai tempi di cui al punto 5.3 saranno corrisposti gli indennizzi previsti dall'art. 6 della Delibera 347/18/CONS;
- qualora il Cliente esegua la misurazione certificata messa a disposizione dall'Autorità e prevista all'articolo 10 della Delibera 156/23/CONS e INTRED non ripristini il livello di Servizio a quello promesso contrattualmente a seguito di seconda misurazione, nel caso il Cliente opti per gli indennizzi contrattuali, gli verrà riconosciuto un indennizzo pari a 2 (due) mensilità del Servizio in abbonamento impattato dal disservizio.
- qualora INTRED non rispetti gli obblighi riportati all'art. 8- bis dell'allegato B della Delibera 307/23/CONS, quest'ultima riconosce, nel caso di ritardo nella portabilità del numero e altri disservizi relativi alla portabilità, 1 (una) mensilità del Servizio in abbonamento impattato dal disservizio.

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al Servizio Clienti in forma scritta, a mezzo raccomandata A/R o PEC, con la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da INTRED. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da INTRED compreso l'Operatore della gestione della rete. È sempre escluso il caso fortuito e la forza maggiore.

6. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

6.1 CONCILIAWEB

La risoluzione delle controversie tra INTRED e il Cliente, a eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del Servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata all'esperimento di un tentativo di conciliazione.

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della delibera n. 353/19/CONS, attraverso la piattaforma "ConciliaWeb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale.

In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi INTRED si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione.

7. TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU

7.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI

INTRED garantisce al Cliente la tutela di cui al GDPR. In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento dei dati ai recapiti di cui ai punti 4.1 o 4.2.

7.2 INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA

INTRED si impegna a informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, INTRED provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra INTRED e soggetti terzi che si

...

occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.

Alla luce delle modifiche introdotte in relazione al "Registro pubblico delle opposizioni", i Clienti potranno decidere di iscrivere la loro numerazione, riportata o meno negli elenchi telefonici pubblici, per opporsi alla ricezione di telefonate promozionali o all'invio di altro materiale pubblicitario, di vendita diretta, per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

L'iscrizione nel Registro può avvenire con una delle seguenti modalità:

- i. tramite e-mail: iscrizione@registrodelleopposizioni.it, inviando l'apposito modulo disponibile nella area dedicata del Registro pubblico delle opposizioni (registrodelleopposizioni.it);
 - ii. tramite il numero verde: 800 957 766 per utenze fisse o 06 42986411 per cellulari;
- tramite Web compilando il form elettronico disponibile nell'area dedicata, sul sito del Registro delle Opposizioni, ove potrà trovare ulteriori informazioni sul funzionamento del Registro.

Ultimo aggiornamento: 22 maggio 2024

PROCEDURA DI PASSAGGIO DA UN OPERATORE ALL'ALTRO IN CONFORMITÀ ALL'ART. 8-BIS DELL'ALLEGATO B ALLA DELIBERA 307/23/CONS

INTRED offre al Cliente le seguenti informazioni relative al passaggio da un operatore all'altro in conformità all'art. 8-bis dell'Allegato B alla Delibera 307/23/CONS, "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche".

Per la portabilità del numero, il Cliente deve offrire a INTRED il codice di migrazione. Per evitare KO per codice errato, INTRED ha cura di controllare con il Cliente la correttezza del formato di tale codice. Una volta verificata la relativa correttezza, il codice viene inserito da INTRED nel portale OLO2OLO, la piattaforma web attraverso cui vengono gestite migrazioni e portabilità in entrata e in uscita. INTRED monitora la procedura e si impegna a dare relativa informazione di ogni cambiamento al Cliente. La procedura tecnica di passaggio segue i principi stabiliti dall'Autorità con le delibere 274/07/CONS, 103/22/CONS e s.m.i.

Al fine di limitare i disservizi derivanti dall'inserimento di un codice di migrazione non corretto fornito dal cliente con conseguente "KO per codice segreto errato" o altre tipologie di errore, INTRED si riserva la possibilità di richiedere al Cliente copia delle fatture dell'operatore di provenienza, oltre ad impegnarsi in ogni attività utile a comprendere le problematiche eventualmente rilevate, se necessario anche coinvolgendo direttamente gli altri operatori coinvolti.

Qualora INTRED ricevesse un KO tecnico, dopo aver verificato le cause dello stesso e aver risolto il problema invalidante la procedura, si impegna a re-inviare l'ordine nel più breve tempo possibile.

Il giorno della portabilità (c.d. DAC, Data di attesa consegna) INTRED configura il numero sul proprio apparato installato presso il Cliente, oppure fornisce a quest'ultimo dei parametri per la configurazione del numero su un dispositivo di sua proprietà qualora ne sia stato contrattualmente previsto l'uso.

È possibile che nelle more del completamento del passaggio, per evitare che il Cliente possa risultare disservito o per consentire al Cliente di testare preventivamente il servizio, INTRED assegni una numerazione provvisoria verso cui potrà essere in caso di necessità deviato il numero oggetto di portabilità.

Resta da chiarire che qualora il Cliente risolva il Contratto con INTRED o con altro operatore conserverà il diritto a mantenere il numero telefonico per 60 giorni dalla disattivazione del numero al fine di poterlo trasferire verso un altro operatore.

Intred è a disposizione dei Clienti per ogni informazione relativa alla procedura di portabilità al numero verde 1949 e agli altri indirizzi di contatto.