

CARTA DEI SERVIZI 2024

| | |
|---|-----------|
| 1. PREMESSA | 2 |
| 2. L'OPERATORE | 2 |
| 3. I PRINCIPI FONDAMENTALI | 2 |
| 3.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO | 2 |
| 3.2. CONTINUITA' | 2 |
| 3.3. PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA | 2 |
| 3.4. EFFICACIA ED EFFICIENZA | 3 |
| 3.5. DIRITTO DI SCELTA | 3 |
| 3.6. SICUREZZA | 3 |
| 3.7. TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI | 3 |
| 3.8. RISPETTO DELLA PRIVACY | 3 |
| 4. RAPPORTI TRA AIR2BITE E GLI UTENTI | 3 |
| 4.1. INFORMAZIONI AGLI UTENTI | 3 |
| 4.2. ADESIONE AI SERVIZI | 4 |
| 4.3. PROPOSTA DI CONTRATTO | 4 |
| 4.4. MODIFICHE AL CONTRATTO | 4 |
| 4.5. DECORRENZA DEI SERVIZI E RECESSO | 4 |
| 4.6. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO | 5 |
| 4.7. BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA | 5 |
| 4.8. SERVIZIO FILTRAGGIO WEB CON PARENTAL CONTROL - SPC | 5 |
| 5. ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI-INTERVENTI A VUOTO | 6 |
| 5.1. ASSISTENZA | 6 |
| 5.2. RECLAMI E SEGNALAZIONI | 6 |
| 5.3. PROCEDURA DI SEGNALAZIONE DEI GUASTI | 7 |
| 5.4. INTERVENTI A VUOTO | 7 |
| 6. OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI | 8 |
| 6.1. PREMESSA | 8 |
| 6.2. RECLAMI SUGLI ADDEBITI - (ALLEGATO 2 DELIBERA N. 156/23/CONS) | 8 |
| 6.3. ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE - (ALLEGATO 3 DELIBERA N. 156/23/CONS) | 8 |
| 6.4. TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO - (ALLEGATO 4 DELIBERA N.156/23/CONS) | 8 |
| 6.5. TASSO DI MALFUNZIONAMENTO - (ALLEGATO 5 DELIBERA N. 156/23/CONS) | 9 |
| 6.6. TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI - (ALLEGATO 6 DELIBERA N. 156/23/CONS) | 9 |
| 6.7. PROBABILITÀ DI FALLIMENTO DELLA CHIAMATA - (ALLEGATO 7 DELIBERA N. 156/23/CONS) | 10 |
| 6.8. TEMPO DI INSTAURAZIONE DELLA CHIAMATA - (ALLEGATO 8 DELIBERA N. 156/23/CONS) | 10 |
| 7. INDENNIZZI E RIMBORSI | 10 |
| 7.1.1. TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI | 10 |
| 7.1.2. TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI | 10 |
| 7.1.3. INDENNIZZI E RIMBORSI | 10 |
| 8. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE | 11 |
| 9. TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU | 11 |
| 9.1. TUTELA DEI DATI PERSONALI | 11 |
| 9.2. INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU | 11 |
| 9.3. REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI | 12 |

1. PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici e recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche "AGCom") con delibera n. 179/03/CSP e con le delibere n. 156/23/CONS, 254/04/CSP, 131/06/CSP, 79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni (di seguito per brevità "s.m.i.") in materia di Qualità e Carte dei Servizi di Comunicazione Elettronica.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela Consumer e Business.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito www.air2bite.com

2. L'OPERATORE

air2bite s.r.l., con sede legale e operativa in Corso Vittorio Emanuele II, 48, 67100 L'Aquila (AQ) è una azienda che si occupa di servizi di telecomunicazioni per imprese, privati e istituzioni pubbliche, quindi, in qualità di operatore di telecomunicazioni si propone di fornire servizi di comunicazione elettronica su tutto il territorio nazionale. Di seguito è indicata come air2bite.

Per ricevere maggiori informazioni su air2bite è a disposizione della clientela il sito web www.air2bite.com.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi da parte di air2bite avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, nella garanzia di un servizio continuativo, nella partecipazione dei Clienti alla prestazione del servizio, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

3.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

air2bite fornisce i propri servizi nel rispetto di regole che sono uguali per tutti: non sono fatte differenze né discriminazioni, in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua, alle opinioni politiche.

air2bite si impegna, quindi, a garantire, nei limiti territoriali della licenza individuale a lei rilasciata, parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. Particolare attenzione sarà tuttavia riservata, nella gestione dei rapporti, a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione.

L'attività di air2bite si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che air2bite si impegna ad interpretare le singole clausole delle condizioni generali di fornitura del servizio e le norme dettate in materia.

3.2. CONTINUITA'

air2bite si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare, tranne i casi di interruzione dovuti a forza maggiore o indispensabili per effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria nei sistemi gestionali e di rete e, comunque, in ogni caso in cui ciò si renda necessario a fronte di giustificate motivazioni. Qualora il servizio dovesse essere sospeso, air2bite si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizi e i disagi causati ai Clienti, informandoli, qualora ovviamente le sia possibile, di quando il servizio verrà sospeso e, conseguentemente, di quando riprenderà il funzionamento o cesserà la situazione di funzionamento irregolare.

3.3. PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA

Al fine di favorire l'interazione con i propri Clienti air2bite garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Tale materiale verrà adeguatamente considerato e valutato da air2bite; sarà quindi premura della società dare riscontro agli eventuali reclami o suggerimenti a lei indirizzati nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

3.4. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Sempre tra gli obiettivi primari di air2bite vi è il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

3.5. DIRITTO DI SCELTA

air2bite, in ottemperanza al diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibile e praticabile, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

air2bite rispetta il diritto di scelta della clientela, consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti.

air2bite si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi.

Ai sensi della Legge n. 40/2007, il Cliente (nella sua qualità di consumatore e/o in caso di contratti per adesione) è libero di recedere dal contratto nel termine previsto per Legge o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, inviando una disdetta scritta, secondo quanto meglio previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. air2bite riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti la fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008, alla Delibera 274/07/CONS ed alla Delibera n. 52/09/CIR Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS, ai fini della implementazione del Codice Segreto.

3.6. SICUREZZA

air2bite 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. In particolare air2bite garantisce che i propri sistemi (e/o di fornitori terzi) di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di air2bite 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.

3.7. TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

In ottemperanza al principio di libera determinazione, la stipula del contratto di fornitura del servizio, la facoltà di esercizio del recesso, le variazioni contrattuali anche per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate.

3.8. RISPETTO DELLA PRIVACY

air2bite garantisce il diritto del Cliente di accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di air2bite stessa e si impegna al trattamento dei dati nel rispetto delle norme di cui al Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679).

4. RAPPORTI TRA AIR2BITE E GLI UTENTI

4.1. INFORMAZIONI AGLI UTENTI

air2bite rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà. In tale ottica air2bite 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 c.c.;
- Descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- Fornire tramite il proprio servizio clienti di riferimento, agli indirizzi summenzionati in premessa, le informazioni relative alle norme ed 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;
- Specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;

- 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; l'utente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione e/o richiedendolo al Servizio Clienti;

4.2. ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene 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 dell'utente. L'eventuale conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera 664/06/CONS "Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 ("Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza") e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo").

4.3. PROPOSTA DI CONTRATTO

Le "Condizioni Generali di Contratto", costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, alle Offerte e/o al modulo d'ordine, oltre ad eventuali Allegati tecnici, gli "Atti Applicativi". La proposta di contratto dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a air2bite degli Atti Applicativi, tramite i quali il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi. La durata contrattuale e le modalità di recesso sono indicate nell'offerta e in più genericamente nelle Condizioni Generali di Contratto ad essa allegate.

La sottoscrizione del "Contratto" avviene secondo quanto di seguito descritto:

Contratti per adesione

- 1) Sottoscrizione on-line "delle offerte per adesione" tramite il sito internet www.air2bite.com
- 2) Firma digitale con OTP via SMS degli Atti Applicativi ricevuti in email

Contratti negoziati

- 1) Ricezione di un Offerta Commerciale personalizzata a seguito di una trattativa commerciale eseguita con air2bite o terzi autorizzati.
- 2) Creazione da parte di air2bite dei documenti necessari alla sottoscrizione da parte del Cliente e invio degli stessi a mezzo email.
- 3) Firma digitale con OTP via SMS degli Atti Applicativi ricevuti in email

4.4. MODIFICHE AL CONTRATTO

L'utente accetta ogni modifica dei servizi o del Contratto resa necessaria a causa di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali non ricomprese in quelle appena descritte (a titolo esemplificativo l'aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per l'utente e saranno immediatamente applicabili;

nell'ipotesi invece di modifiche sfavorevoli, queste avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate, ed entro tale termine l'utente potrà esercitare la facoltà di recedere dal singolo servizio o dal Contratto senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a air2bite mediante PEC all'indirizzo 2bite@pec.2bite.net o EMAIL all'indirizzo recesso@air2bite.com.

In tal caso il singolo servizio o il Contratto nella sua interezza si intenderanno definitivamente risolti a far data dalla ricezione da parte di air2bite della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine suddetto, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

4.5. DECORRENZA DEI SERVIZI E RECESSO

I servizi decorrono dal momento dell'attivazione, previa verifica della fattibilità tecnica, organizzativa e amministrativa dell'erogazione, oltre l'ottenimento-ove richiesto- di permessi da parte di enti pubblici e/o privati per l'esecuzione di opere e/o lavori. I servizi si intendono erogati secondo quanto riportato nelle Condizioni Generali di Contratto. Per i servizi air2bite potrà inviare al Cliente il documento denominato Handover Document che contiene i parametri della linea e la data di decorrenza del servizio oggetto di contratto. I servizi si intendono regolarmente attivati a decorrere dalla comunicazione, ovvero dalla data indicata nell'Handover Document.

Le parti potranno recedere mediante apposita comunicazione, indirizzata dall'utente a air2bite o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso; l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali, anche nel caso di mancato utilizzo del servizio. Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e

tempistiche regolamentate dalle Condizioni Generali di Contratto del singolo servizio. Il Cliente sarà tenuto a versare a air2bite 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 gratuito. La disciplina appena descritta si applica per i soli contratti ad adesione e non si applica in caso di Offerte Commerciali predisposte ad hoc a favore di utenti Business.

Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni lavorativi decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta oppure adoperando il modulo tipo di cui all'Allegato I Parte B del D.Lgs. 206/05 e s.m.i., da inviare tramite PEC all'indirizzo 2bite@pec.2bite.net e/o tramite EMAIL all'indirizzo recesso@air2bite.com, entro la scadenza del periodo di ripensamento. L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso dei pagamenti effettuati dal consumatore il quale, a sua volta, dovrà provvedere alla restituzione a proprio carico degli apparati ricevuti senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro 10 (dieci) giorni dalla data di comunicazione a air2bite del ripensamento. Qualora il consumatore avesse richiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di ripensamento, sarà in ogni caso tenuto a corrispondere un importo proporzionale al servizio fornito fino al momento dell'esercizio del predetto diritto, oltre alla corresponsione di tutti gli oneri ulteriori sostenuti da air2bite e funzionali all'attivazione del servizio.

4.6. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura verrà emessa in formato elettronico come previsto dalle normative vigenti e trasmessa al sistema di interscambio che provvederà a recapitare all'utente il documento utile ai fini fiscali ed amministrativi. Per i clienti non soggetti a fatturazione elettronica verrà inviata la fattura tramite e-mail. La fattura verrà inviata almeno 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. Il pagamento potrà avvenire tramite addebito su conto corrente (SDD) o con altra modalità indicata nell'offerta commerciale. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di air2bite di sospendere e/o risolvere il Contratto o i servizi forniti al Cliente, lo stesso sarà tenuto a corrispondere a air2bite gli interessi moratori a titolo di indennizzo nella misura prevista dalla vigente normativa, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto. L'errata attivazione o disattivazione di servizi di air2bite non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo. I depositi cauzionali e/o anticipi verranno restituiti con bonifico bancario eseguito da air2bite sulle coordinate bancarie fornite dall'utente, entro 30 giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale, al netto di eventuali insolvenze, le quali potranno essere compensate con le somme depositate e con diritto da parte di air2bite ad ottenere l'integrale e completo pagamento degli importi a qualsiasi titolo dovuti.

4.7. BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA

Gli utenti dei servizi di telefonia fissa dispongono fin dall'attivazione del servizio di blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium internazionali e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 894; 895; 899). L'utente, per le numerazioni premium, può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso. Tale comunicazione dovrà essere effettuata mediante richiesta al servizio clienti.

4.8. SERVIZIO FILTRAGGIO WEB CON PARENTAL CONTROL - SPC

Il Cliente può ricorrere al sistema gratuito di controllo genitoriale ("SPC") offerto da air2bite, basato su liste di siti da bloccare fornite da terzi, da questi ultimi individuate e aggiornate sulla base delle categorie indicate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e per i cui dettagli si rinvia al Servizio Clienti e al Sito Web. Il Cliente prende atto che l'Operatore 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 e il compito di verificare l'idoneità alle proprie specifiche esigenze del SPC impiegato, sfruttarne al meglio le funzionalità (es. attivandolo e disattivandolo come meglio ritenuto opportuno), attivare sui dispositivi usati o accessibili dal minore gli appositi applicativi e se del caso procurarsi ed attivare un altro SPC.

Il servizio, pensato per assicurare una sicura navigazione sui contenuti della rete, protegge i minori di 18 anni dalla visualizzazione di contenuti potenzialmente pericolosi e inappropriati durante la navigazione su internet e gestisce tutte le categorie di cybersecurity per filtrare i siti che potrebbero contenere malware o altri pericoli informatici bloccando l'accesso a tutti quei siti considerati malevoli. Di seguito l'elenco completo delle macro categorie dei filtri a disposizione:

- sesso e pornografia
- giochi d'azzardo
- armi
- violenza, odio e discriminazione
- droghe e informazioni pericolose alla salute
- anonymizer
- malware, phishing e spam

Tutte queste categorie sono raggruppate nel profilo denominato "Family" ma esistono altri due profili: "Security" che gestisce solo le categorie legate alla sicurezza dei sistemi ed il profilo "Personalizzato" che permette di selezionare la combinazione di categorie che più si adatta alle proprie esigenze.

Il servizio, completamente gratuito e disponibile su tutte le linee intestate a privati (in automatico per quelle intestate a minori), prevede una procedura di attivazione semplicissima: basterà collegarsi al portale utente ed attivare il profilo di filtraggio desiderato. Le credenziali di accesso vengono create ed inoltrate direttamente.

A livello tecnico, il meccanismo di filtraggio Parental Control è alimentato da un evoluto sistema di Intelligenza Artificiale che si preoccupa continuamente di aggiornare la classificazione dei siti web visibili in rete. Il sistema opera a livello DNS, con i server DNS che effettuano una verifica del sito web richiesto dal browser dell'utente ed applicando i filtri in base alle categorie scelte in fase di attivazione del servizio. Nel caso di modem-router fornito da air2bite la corretta configurazione per l'utilizzo dei server DNS è automaticamente applicata, nessuna azione aggiuntiva è richiesta. Nel caso, invece, di modem libero, la corretta configurazione dei server DNS sul proprio router è a carico del cliente. Infine, consigliamo per i minori che utilizzano un dispositivo mobile di utilizzare un'app di controllo parentale che possa garantire un ulteriore controllo. Tra le più diffuse che possono aiutarvi a farlo, in modo gratuito, ci sono: Qustodio e Google Family Link. Basterà scegliere di installarne una e decidere le impostazioni e le regole di navigazione.

5. ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI-INTERVENTI A VUOTO

5.1. ASSISTENZA

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, ottenere informazioni di carattere tecnico, commerciale, amministrativo o, infine, nel caso di informazioni in merito ai processi di attivazione. E' disponibile, secondo quanto indicato nella sezione assistenza del sito internet www.air2bite.com:

- Telefonicamente, solo per i clienti business, dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie) dalle ore 8:00 alle 13:00 e dalle ore 14:30 alle 18:30 e nelle altre modalità senza limitazione di orario o di tipologia di cliente, ai seguenti recapiti, in ordine di preferenza:
- Per Posta elettronica scrivendo all'indirizzo supporto@2bite.com
- Tramite il widget presente sul sito internet www.air2bite.com

5.2. 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 recapiti indicati al precedente punto.

air2bite si impegna a prendere in carico la segnalazione fornendo, se possibile, un riscontro al Cliente e comunque impegnandosi, per ciascun reclamo, a comunicare a quest'ultimo l'esito dello stesso entro un massimo di 45

(quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione.

Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, per i quali non sia possibile una risposta esauriente nei termini previsti, air2bite informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento delle verifiche e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

La comunicazione di air2bite al Cliente a seguito della analisi del reclamo dovrà prevedere:

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

È in ogni caso facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 allegato A) Delibera 173/07/Cons s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio. I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da air2bite in un'ottica di trasparenza per tutta la durata del rapporto contrattuale. Occorre infine segnalare che qualora il Cliente, nell'ambito del rapporto contrattuale lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà preliminarmente promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

5.3. PROCEDURA DI SEGNALAZIONE DEI GUASTI

Posto che air2bite mette in atto tutti i presidi tecnologici volti a rendere ridotta la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento degli stessi, air2bite si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema. In caso di indisponibilità della linea, l'utente contatta il servizio assistenza. L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica le configurazioni ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione del Cliente. Nel caso in cui l'intervento non sia risolutivo, l'operatore passa al secondo livello coinvolgendo eventualmente il supporto tecnico dei propri fornitori di infrastruttura. Qualora il problema sia riconducibile alla porzione di rete sotto il controllo diretto di air2bite, l'intervento è immediato e l'assistenza è in grado di fornire al Cliente le informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso in cui il problema rilevato risulti attribuibile alla rete privata del Cliente o, comunque, alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore 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. Una volta eseguiti tutti i controlli, qualora venga rilevato che il guasto sia ascrivibile alla struttura del gestore di Rete, air2bite si impegna ad avviare immediatamente tutte le procedure condivise con il Gestore stesso, segnalando il disservizio al dipartimento preposto, e mettendosi a disposizione della struttura di competenza per eseguire tutte le verifiche necessarie. Individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal gestore di rete e la struttura di competenza di air2bite resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti tra Operatori.

Ricevuta la segnalazione di chiusura guasto, l'assistenza di air2bite contatterà il Cliente per comunicare la risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche, la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso in cui, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore air2bite respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche a seguito della chiusura del guasto saranno svolte entro 5 ore lavorative successive. L'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

Le segnalazioni per le quali verrà individuata come origine del guasto una responsabilità del Cliente, provocheranno l'addebito di quanto previsto per le casistiche di "Intervento a Vuoto", come specificato al paragrafo successivo.

5.4. INTERVENTI A VUOTO

Gli importi previsti per gli "interventi a vuoto" sono dovuti dal Cliente a titolo di ristoro dei costi sostenuti quando, in fase di attivazione o in fase di esercizio, un tecnico o una squadra incaricata da air2bite interviene senza poter effettuare alcuna lavorazione come specificato nei seguenti casi:

- Durante la fase di attivazione del servizio quando non è possibile evadere l'ordinativo per cause non imputabili a air2bite quali irreperibilità del cliente finale, rinvii oltre 30 giorni, rifiuto dell'intervento tecnico, rifiuto per tubazioni

interne ostruite, rifiuto per ripensamento cliente finale, rifiuto per problematiche tecniche non riconducibili a air2bite;

- 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 esempio non esaustivo: assenza di alimentazione elettrica per guasto o mancato collegamento alla rete elettrica, uso di prodotti non tecnicamente compatibili, errata configurazione di apparati gestiti dal Cliente, guasti di apparati del Cliente, problematiche di cablaggio interno, nonché eventuale indisponibilità della sede Cliente al momento dell'intervento tecnico.

6. OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

6.1. PREMESSA

Attraverso la Carta dei Servizi air2bite indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Per l'anno in corso air2bite ha individuato i seguenti obiettivi circa gli standard di qualità (Rif. Del. 156/23/CONS, allegati da 2 a 8):

6.2. RECLAMI SUGLI ADDEBITI - (ALLEGATO 2 DELIBERA N. 156/23/CONS)

La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

- Obiettivo prefissato: 2%

6.3. ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE - (ALLEGATO 3 DELIBERA N. 156/23/CONS)

La 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.

- Obiettivo prefissato: 1%

6.4. TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO -(ALLEGATO 4 DELIBERA N.156/23/CONS)

Con "tempo di attivazione dei servizi" si intende il tempo che intercorre tra il giorno di registrazione dell'ordine valido da parte dell'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente. air2bite srl attiva i servizi internet da postazione fissa nel rispetto dei tempi standard fissati dagli indicatori di qualità, fatto salvo casi di particolare difficoltà tecnica o per impedimenti oggettivi ad essa non imputabili.

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio, air2bite srl si impegna ad informare il Cliente in merito ai motivi del ritardo. Qualora il ritardo sia imputabile ad air2bite srl, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dal Service Level Agreement (SLA) di Contratto.

Gli obiettivi perseguiti per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa sono i seguenti:

Ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo:

Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:

- Obiettivo prefissato: 30 gg

Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:

- Obiettivo prefissato: 65 gg

Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:

- Obiettivo prefissato: 75 gg

Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:

- Obiettivo prefissato: 30 gg

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile:

- Obiettivo prefissato: 100%

Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto:

- Obiettivo prefissato: 99%

Ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo:

Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:

- Obiettivo prefissato: 30 gg

Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:

- Obiettivo prefissato: 65 gg

Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:

- Obiettivo prefissato: 75 gg

Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:

- Obiettivo prefissato: 30 gg

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile:

- Obiettivo prefissato: 100%

Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto:

- Obiettivo prefissato: 99%

6.5. TASSO DI MALFUNZIONAMENTO - (ALLEGATO 5 DELIBERA N. 156/23/CONS)

Si definisce come "tasso di malfunzionamento" il rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizi o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso.

- L'obiettivo prefissato è un tasso di malfunzionamento per guasti non dipendenti da operatori terzi inferiore al 10%.

6.6. TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI - (ALLEGATO 6 DELIBERA N. 156/23/CONS)

Si definisce "Tempo di riparazione dei malfunzionamenti" il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete dell'operatore, anche se installati nei locali dell'utente. Al fine delle rilevazioni sono inclusi solo i dati relativi ai servizi che prevedono un tempo standard di riparazione, ovvero, forniti tramite contratto standard, mentre si escludono i dati relativi a servizi forniti sulla base di un accordo specifico per un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quello previsto nei contratti standard.

Servizi forniti con proprie infrastrutture

Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti

- Obiettivo prefissato: 48 ore

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

- Obiettivo prefissato: 48 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

- Obiettivo prefissato: 72 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto

- Obiettivo prefissato: 99%

Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore:

Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti

- Obiettivo prefissato: 48 ore

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

- Obiettivo prefissato: 48 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

- Obiettivo prefissato: 72 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto

- Obiettivo prefissato: 99%

6.7. PROBABILITÀ DI FALLIMENTO DELLA CHIAMATA - (ALLEGATO 7 DELIBERA N. 156/23/CONS)

Rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale.

- obbligatorietà dell'indicatore sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art.12, comma 8 del regolamento (allegato A, Delibera 156/23/CONS)

6.8. TEMPO DI INSTAURAZIONE DELLA CHIAMATA - (ALLEGATO 8 DELIBERA N. 156/23/CONS)

L'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta.

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali

- obbligatorietà dell'indicatore sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art.12, comma 8 del regolamento (allegato A, Delibera 156/23/CONS)

95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali

- obbligatorietà dell'indicatore sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art.12, comma 8 del regolamento (allegato A, Delibera 156/23/CONS)

7. INDENNIZZI E RIMBORSI

7.1.1. TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

air2bite si impegna ad attivare il Servizio entro il tempo previsto nelle Condizioni Generali di Contratto a far data dalla ricezione dell'Offerta e/o del modulo di ordine e in caso di esito positivo delle verifiche tecniche. air2bite 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 air2bite, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a air2bite il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti di cui al punto 7.1.3.

7.1.2. TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

air2bite si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi, per la parte di propria competenza, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e nelle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a air2bite. In siffatti casi al Cliente non sarà riconosciuto alcun indennizzo.

Gli SLA e i tempi di risoluzione sono indicati negli Atti Applicativi (i documenti sottoscritti dal cliente quali l'Offerta, il modulo d'ordine, gli SLA, le condizioni generali di contratto).

air2bite 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 almeno 12 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. air2bite si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui air2bite non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 6.5.3.

7.1.3. INDENNIZZI E RIMBORSI

In caso di mancato rispetto degli SLA previsti, per cause imputabili a air2bite, il Cliente potrà richiedere un indennizzo per ogni giorno di ritardo accumulato che tenga conto di quanto stabilito dalla Delibera AgCom n. 347/18/CONS recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori". L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone

del mese successivo la quota corrispondente all'indennizzo stesso e comunque liquidati entro sessanta (60) giorni a mezzo bonifico bancario. Per monitorare la qualità dei servizi erogati, air2bite utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP, dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalle disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. air2bite aggiorna questi standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente, tenendo conto dei suggerimenti dei clienti e delle verifiche periodiche. Le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati raggiunti sono periodicamente pubblicate sul sito www.air2bite.com e comunicate all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Il Cliente prende atto che nessun indennizzo gli sarà riconosciuto nel caso fortuito o di forza maggiore.

8. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

La risoluzione delle controversie tra air2bite e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, all'esperimento di un tentativo di conciliazione. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato attraverso la piattaforma "Conciliaweb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale- dinanzi al Co.re.com competente per territorio. Il Cliente potrà in ogni caso consultare per ogni più completa informazione al riguardo il sito dell'Autorità Garante per le Comunicazioni all'indirizzo www.agcom.it. In caso di corretta e tempestiva instaurazione 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, air2bite si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei (6) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione. Entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

9. TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU

9.1. TUTELA DEI DATI PERSONALI

air2bite garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 679/2016 ("GDPR"). In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento dei dati al seguente recapito PEC 2bite@pec.2bite.net. A tal proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento. Il Cliente viene informato tramite la documentazione contrattuale che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto nella normativa vigente al fine di fornire i servizi richiesti tramite la documentazione contrattuale scelta e per l'esecuzione degli obblighi contrattuali. Il Cliente è consapevole che i propri dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente, a soggetti terzi, anche esteri, coinvolti nell'erogazione dei servizi richiesti. I dati relativi al traffico, invece, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, verranno cancellati o resi anonimi al termine delle chiamate, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti fra fornitori di reti in caso di interconnessione oppure in caso di controversie con il Cliente.

9.2. INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU

air2bite si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi telefonici e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali. Ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nella base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con la compilazione dell'apposito modulo, air2bite provvederà ad inserire i suoi dati autorizzati nel suddetto DBU; l'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari. La pubblicazione degli elenchi telefonici (sia in presenza di accordi con air2bite, sia in difetto di essi) avviene peraltro secondo tempi che sono decisi in via esclusiva dai soggetti che provvedono alla stessa e sulla base di loro specifiche esigenze lavorative in merito alle quali air2bite non può in alcun modo incidere.

air2bite non assume dunque alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati. È possibile ottenere l'omissione dell'indicazione dell'indirizzo o del nome per esteso.

9.3. REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI

In conformità alle disposizioni del D.P.R. n. 178/2010 e s.m.i. gli Abbonati agli elenchi telefonici pubblici che non vogliono più ricevere chiamate dagli operatori di telemarketing per attività commerciali, promozionali o per il compimento di ricerche di mercato, possono “opporsi” alle telefonate indesiderate iscrivendosi al Registro Pubblico delle Opposizioni. Per maggiori informazioni è possibile chiamare il numero gratuito 800.265.265 o visitare il sito web : www.registrodelleopposizioni.it.