

## SOMMARIO

### **PAG 1 PARTE PRIMA: PRINCIPI FONDAMENTALI**

Carta dei servizi, l'operatore, eguaglianza ed imparzialità, continuità, partecipazione al miglioramento, efficienza ed efficacia, cortesia e chiarezza dei messaggi

### **PAG 1-2 PARTE SECONDA: RAPPORTI DI TNET CON GLI UTENTI**

Informazione agli utenti, adesione dei servizi, sottoscrizione della proposta di contratto

### **PAG 2 PARTE TERZA: MODIFICHE, RECESSO, FATTURAZIONE**

Modifiche contrattuali, recesso, fatturazione e modalità di pagamento

### **PAG 3 PARTE QUARTA: SEGNALAZIONE E RECLAMI**

Assistenza ai clienti, gestione reclami e segnalazioni, gestione guasti, procedure di rimborso, somme erroneamente addebitate, tempistiche attivazione servizi, sospensione dei servizi

### **PAG 3 PARTE QUINTA: PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI - RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI**

Inserimento nella base dati unica DBU, registro pubblico delle opposizioni

### **PAG 3-4 PARTE SESTA: SERVIZI**

Offerte dei servizi ad accesso diretto, offerta dei servizi di accesso indiretto, servizi di accesso ad internet

### **PAG 4 PARTE SETTIMA: STANDARD DI QUALITA'**

Servizi di accesso ad internet da postazione fissa, servizi di accesso ad internet da postazione fissa - elenco misure, servizi di telefonia vocale fissa, servizi telefonici di contatto (call center Tnet) continuità del servizio, efficacia della rete, validità degli standard, aggiornamento normativo

**ALLEGATO A:** Offerte dei servizi ad accesso diretto, offerta dei servizi di accesso indiretto, servizi di accesso ad internet

**ALLEGATO B:** Obiettivi di Qualità dei servizi di telefonia vocale fissa

**ALLEGATO B:** Obiettivi di Qualità dei servizi telefonici di contatto (call center)

## 1

## PARTE PRIMA - PRINCIPI FONDAMENTALI

**1.1 CARTA DEI SERVIZI:**

Tnet Servizi (a seguire indicata come "Tnet Servizi" o "Tnet"), nell'ambito di un programma improntato alla trasparenza nei rapporti con la propria clientela, e alla qualità dei servizi offerti, redige la presente Carta dei Servizi secondo lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e secondo le direttive di cui alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni:

- **AGCOM 179/03/CSP** "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249"
- **AGCOM 254/04/CSP** "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b) b.2 della legge 31 luglio 1997, n. 249"
- **AGCOM 131/06/CSP** "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249"
- **AGCOM 96/07/CONS** "Modalità attuative delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7"
- **AGCOM 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" e seguenti
- **AGCOM 79/09/CSP** "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call cTnet) nel settore delle comunicazioni elettroniche"

Con la presente Carta dei Servizi Tnet Servizi fornisce le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami da parte della clientela oltre ad indicazioni degli standard dei Servizi, così come richiesto dalla vigente normativa in materia di telecomunicazioni, quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio.

Nel caso in cui si renda necessario, ai rapporti contrattuali in essere, si applica la normativa sui contratti a distanza contenuta nel D.lgs. 6 ottobre 95 n. 206, relativo alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, riconoscendo anche al consumatore il diritto di recesso ai sensi del D.L. 31 gennaio 2007 n. 7, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40.

La presente Carta dei Servizi è vincolante per Tnet Servizi nei confronti dei propri clienti e costituisce base di riferimento nei rapporti con gli stessi. La Carta dei Servizi va letta congiuntamente con le "Condizioni Contrattuali, le Schede di Servizio, l'Offerta Commerciale", "Prestazioni fornite con l'offerta base" e "Informazioni sugli obiettivi e risultati di qualità del servizio" ed è pubblicata sul sito istituzionale <http://www.tnetservizi.it> e resa disponibile a tutti i Clienti che ne facciano richiesta. Il Customer Service Tnet è disponibile telefonicamente al numero **0376 1672412** da Lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14:00 alle 18:00 o via mail all'indirizzo [assistenza.technica@tnetservizi.it](mailto:assistenza.technica@tnetservizi.it) per fornire ogni informazione al riguardo. La presente Carta dei Servizi verrà periodicamente aggiornata qualora la normativa in materia dovesse subire modifiche di carattere regolamentare, nonché nei casi di mutamenti nelle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

## 1.2 L'OPERATORE:

Tnet con sede legale ed operativa in Via Ciro Menotti 14 – 46100 Mantova MN con P.Iva e CF 02273130209, opera nel campo dei servizi di telecomunicazione dal 1995, ed ha conseguito dall'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni e dal Ministero dello Sviluppo Economico i seguenti titoli autorizzativi:

- Licenza individuale per l'installazione e la fornitura di reti di telecomunicazioni aperte al pubblico;**
- Licenza individuale per la prestazione del servizio di telefonia vocale;**
- Autorizzazione Internet Provider;**

è iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione, e costituisce quindi un organismo di telecomunicazioni che fornisce servizi pubblici di telecomunicazioni che si rivolge ad una utenza prettamente business.

Tutti i servizi erogati da Tnet sono orientati ad un'offerta con elevata qualità di servizio tipica per il settore commerciale di riferimento. Nello specifico, la connettività ad Internet è erogata su Backbone Tnet che supporta ove richiesto MPLS ed è gestito mediante una rete ridondata su più Carrier Nazionali ed Internazionali anche con peer diretti.

Maggiori informazioni possono essere reperite sul sito Internet <http://www.tnetservizi.it> oppure chiedendo la visita di un nostro commerciale.

### **1.3 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'**

Tnet assicura che i Servizi offerti sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche; l'eguaglianza così descritta viene intesa esclusivamente come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni sociali e/o personali.

Tnet s'impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti nel territorio di competenza, compresi i residenti in aree che, rispetto ad altre, sono raggiungibili con maggior difficoltà.

Tnet garantisce inoltre di gestire con particolare attenzione i soggetti portatori di handicap, gli anziani ed i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Tnet nei comportamenti verso i Clienti si attiene a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.

### **1.4 CONTINUITA'**

Tnet s'impegna ad erogare ai Clienti i Servizi nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, questi pertanto devono essere regolari, continui e senza interruzione.

Ove in presenza di disservizi Tnet s'impegna a ridurre al minimo i tempi di ripristino in modo tale da arrecare agli utenti il minor disagio possibile; a tal fine Tnet utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per la massima continuità di servizio ottenibile che, comunque, non può prescindere da eventi di forza maggiore o determinati da terzi che non rientrano pertanto sotto la diretta responsabilità di Tnet.

Tnet pur cercando di arrecare agli utenti il minor disagio possibile potrà sospendere in ogni momento i Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione dei Servizi di Tnet o di suoi fornitori, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate o altre esigenze tecniche o gestionali non programmabili.

Tnet informa la propria clientela che i Servizi vengono alimentati tramite energia elettrica, che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e pertanto, in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio, è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (es. backup su ISDN o altra tecnologia). Nel caso specifico dei servizi radio in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

### **1.5 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO**

Tnet garantisce la partecipazione del Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, alla prestazione dei Servizi affinché lo stesso possa sempre essere informato circa la fruibilità del Servizio in una determinata area.

Tnet verifica attraverso il servizio di assistenza clienti le ragioni dell'eventuale non corretta erogazione dei Servizi e collabora con i propri Clienti per il miglioramento dei Servizi offerti. Dette informazioni possono essere formulate al Customer Care disponibile telefonicamente al numero **0376 1672412** da Lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14:00 alle 18:00 o via mail all'indirizzo **info@tnetservizi.it** Sarà 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.

## **1.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Tnet persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei Servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, nella consapevolezza che l'efficienza e l'efficacia rappresentano un valore cruciale per la scelta di Tnet da parte dei propri Clienti.

## **1.7 CORTESIA E CHIAREZZA DEI MESSAGGI**

Tnet assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire agli utenti il pieno e consapevole esercizio dei diritti di scelta. Tnet si impegna a fornire informazioni puntuali e chiare relativamente alle:

- caratteristiche dei Servizi erogati,**
- modalità di erogazione dei Servizi,**
- prezzi,**
- modalità di fatturazione,**
- diritto e modalità di recesso,**
- modalità di variazione dei Servizi,**
- modalità di segnalazione ed apertura guasti/reclami,**
- norme di comportamento che gli utenti stessi devono adottare nell'uso dei servizi scelti per il rispetto delle normative vigenti.**

Sul sito **www.tnetservizi.it** sono inoltre pubblicate le informazioni relative alla trasparenza tariffaria per i consumatori di cui alla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 96/07/CONS.

## 2

### PARTE SECONDA: RAPPORTI DI MYNET CON GLI UTENTI

#### 2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Tnet si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, "Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni" All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da Tnet ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti. Tnet si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche. Tnet si impegna a:

- attivare tutti i servizi offerti secondo quanto specificato nel Contratto così come definito nelle Condizioni generali di Contratto, consegnate e sottoscritte dal Cliente o comunque a questo rese note mediante pubblicazione e conseguente facoltà di presa visione direttamente nel sito Internet di Tnet;
- fornire un servizio telefonico attraverso il numero telefonico **0376 1672414**, al quale il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi e richiedere assistenza. **Mettere a disposizione caselle di posta elettronica a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra :**

- **amministrazione@tnetservizi.it** comunicazioni generiche amministrative
- **info@pec.tnetservizi.it** comunicazioni inerenti al Contratto;
- **assistenza.tecnica@tnetservizi.it** richieste tecniche e/o segnalazione disservizi/degradi;
- **commerciale@tnetservizi.it** informazioni commerciali;

- mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione concordata con le principali Associazioni dei Consumatori per la risoluzione dei reclami, allorquando, all'esito degli stessi, il Cliente ritenga ancora di non essere soddisfatto;
- garantire nei rapporti con la clientela, attraverso tutto il proprio personale dipendente, rispetto e cortesia e, inoltre, ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono in tal senso tenuti ad indicare le proprie generalità;
- inviare la fattura contenente le informazioni necessarie e, a richiesta, la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento conformemente a quanto previsto dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni, per tali intendendosi anche le novità normative apportate dal Reg. EU n. 679/2016 in corso di recepimento, e dall'autorizzazione del Garante della Privacy del13/03/2008;
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, all'interno della fattura, oppure, attraverso il portale **www.tnetservizi.it** o attraverso il Servizio di Customer Care;
- inserire gratuitamente e modificare, nei tempi tecnici, sulla base delle indicazioni del Cliente, i dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza (in adempimento alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 36/02/CONS, n. 180/02/CONS e successive modifiche ed integrazioni);
- inoltrare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto ed inviarle unitamente alle fatture. Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via fax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax o indirizzo di posta elettronica reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione;
- curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato e/o locazione, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti. La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo.

Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da Tnet o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici Tnet o ai terzi da questa incaricati (ART 18. VENDITA, COMODATO/LOCAZIONE E MANUTENZIONE DEI PRODOTTI/APPARATI).

- fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;
- conformemente a quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 78/02/CONS, 418/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nonché dal Ministero dello Sviluppo Economico con Decreto Ministeriale del 2 marzo 2006, n. 145 **(i)** mettere a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo al momento della conclusione del contratto, il "blocco di chiamata", in modalità permanente (di default) e selettiva (a richiesta), salva contraria ed espressa volontà dello stesso manifestata alla Tnet; **(ii)** rendere disponibile al Cliente il P.I.N. (mediante apposita comunicazione riservata), in caso di richiesta da parte di quest'ultimo dell'attivazione, invece che del servizio di sbarramento automatico di cui sopra, del servizio di sbarramento selettivo delle chiamate in uscita in una delle due opzioni, previste dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, denominate rispettivamente "blocco selettivo di chiamata a PIN" o "blocco selettivo di chiamata con PIN per i servizi a sovrapprezzo"; ovvero mettere a disposizione del cliente una procedura web riservata per la gestione autonoma in tempo reale di blocchi totali o parziali e del P.I.N.
- agevolare la fruizione dei servizi di telecomunicazione dalla stessa offerti da parte delle categorie di utenti disabili, conformemente alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.514/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nel rispetto delle modalità ivi previste.

## 2.2 ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto 2.3 della presente Carta dei Servizi. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita 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 519/15/CONS e s.m.i. "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") (ART 3. PROPOSTA DEL CLIENTE).

## 2.3 SOTTOSCRIZIONE DELLA PROPOSTA DI CONTRATTO

Le "Condizioni Generali di Contratto" per l'accesso ai servizi, costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, alla Proposta Commerciale contenente la/e Scheda Servizio ed ai Moduli d'Ordine, nonché eventuali Moduli aggiuntivi, il "Contratto". La proposta di contratto dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a Tnet dei "Moduli d'ordine", specifici per ciascun servizio, tramite i quali il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi (**ART 4. ACCETTAZIONE DELLA PROPOSTA E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**), che si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo raccomandata A.R. o altra forma prevista, indirizzata dall'utente a Tnet o viceversa, nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

L'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio, anche qualora l'utente non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta.

La sottoscrizione del "Contratto" avviene nelle modalità di seguito illustrate:

- Al Cliente viene fornita l'Offerta Commerciale corredata delle Schede del Servizio, Condizioni Generali di Contratto, Modulo d'Ordine, Carta dei servizi, Service Level Agreement e Penali (reperibili anche on-line <https://www.tnetservizi.it/servizi/listino-servizi-base/index.html>) oppure tramite richiesta al numero **0376 1672414** mediante invio cartaceo per posta, mail, posta certificata, fax, oppure tramite ritiro presso la sede Tnet);
- Compilazione dettagliata della modulistica e produzione di copia di un documento di identità in corso di validità;
- Consegna a Tnet del "Contratto" nei suoi documenti complessivi, ed eventuali moduli aggiuntivi, tutti correttamente compilati e firmati, in una delle seguenti modalità:
- Trasmissione a mezzo corriere, raccomandata, posta prioritaria, posta certificata o posta ordinaria alla sede Tnet (eventualmente con anticipazione via fax al numero **0376 1672411**);
- Consegna a mani presso la sede Tnet;
- Consegna ad un Rivenditore/Personale Autorizzato.

**3****PARTE TERZA: MODIFICHE, RECESSO, FATTURAZIONE****3.1 MODIFICHE CONTRATTUALI**

L'utente accetta ogni modifica dei Servizi o del Contratto resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali diverse da quelle appena descritte (ad esempio l'aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per l'utente, in caso di modifiche sfavorevoli invece, 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 Servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a Tnet mediante lettera raccomandata a.r., entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica. In tal caso il Servizio si intenderà risolto o il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di Tnet della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

**3.2 DISDETTA e RECESSO ANTICIPATO**

Le modalità e le spese di disdetta e recesso dei servizi sono descritte nell' ART 5. DURATA DEL CONTRATTO , DISDETTA E RECESSO delle Condizioni Generali di Contratto e, in ogni caso, rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell'offerta ed in fase di sottoscrizione del contratto. Il recesso può sempre essere esercitato con 30 (trenta) giorni di preavviso a mezzo raccomandata A/R o invio PEC, ma a seconda della durata contrattuale, della tipologia di Cliente (Consumer/Business) e della tipologia di servizio si applicano penali o costi di disattivazione differenti. Nello specifico per Servizi di accesso ad Internet ed i servizi VOIP per i Clienti Consumer o Business verranno applicate le disposizioni della L. n. 40/2007 e s.m.i, Tnet procederà alla cessazione dei servizi entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata A/R o PEC di richiesta di recesso o secondo quanto comunicato nella richiesta di cessazione. In caso di DISDETTA o RECESSO per tutti i Contratti Negoziati o non Negoziati, con Migrazione ad altro OLO o senza Migrazione ad altro OLO, si applicano sempre le commissioni di cessazione previste nell'offerta commerciale. Nella fattispecie di Contratti Negoziati, salvo diversa previsione contenuta nell'offerta commerciale, verrà applicata una penale pari al 100% dei canoni residui nel primo periodo di durata contrattuale e del 75% dei canoni residui nel periodo successivo di rinnovo contrattuale con durata minima oltre alle commissioni dovute alla scadenza del contratto.

Per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa il recesso senza penali a carico del Cliente sarà valutato a seguito dell'effettuazione di uno specifico test di qualità del servizio (relativo agli indicatori della delibera AGCOM 244/08/CSP) eseguito dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni ([www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it)). Il Ministero rilascerà al Cliente un certificato relativo alla qualità di servizio misurata, che sarà successivamente presentato dal Cliente all'operatore del servizio, tramite fax al numero 0376269304, e da questi analizzato insieme al Cliente. A seguito di tale reclamo, qualora il Cliente non riscontrasse il ripristino dei livelli di qualità entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, ha la facoltà di recedere senza penali per la sola parte contratto relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante richiesta tramite lettera A/R da inviare all'indirizzo della sede Mynet. Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" potrà inoltre esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità, fatti salvi gli obblighi di cui all'art. 67 del Codice del Consumo, nelle forme e modalità previste dalla delibera 519/15/CONS e s.m.i., e quindi dall'art. 64 del Codice del Consumo, dando comunicazione scritta entro dieci giorni lavorativi tramite lettera raccomandata A/R, qualora: (i) la fornitura del servizio non sia iniziata con accordo del consumatore prima del termine del diritto di recesso, (ii) le prestazioni non siano state già eseguite, (iii) il costo globale del singolo servizio sia superiore a € 26,00 IVA inclusa. La comunicazione potrà essere anticipata anche mediante fax, posta elettronica, ma in questo caso dovrà essere confermata tramite lettera raccomandata A/R entro le quarantotto ore successive. Il termine per l'esercizio del diritto di recesso decorre per i servizi dal giorno della conclusione del contratto; le informazioni di cui all'art. 70 del Codice delle Comunicazioni e agli artt. 52 e 53 del Codice del Consumo sono fornite unitamente alla documentazione contrattuale. Ai sensi dell'art. 48 del Codice del Consumo il diritto di recesso senza penali non esime dagli obblighi di corrispondere i costi di prestazioni già eseguite al momento del recesso.

### **3.3 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

La fattura trasmessa agli utenti per via telematica o, su richiesta per via cartacea, con eventuale addebito delle spese di invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente, è chiara e di facile consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento, e ad eventuali consumi, verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art.7 allegato A della Delibera 179/2003 e successive modifiche, conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate. Il pagamento potrà avvenire tramite addebito su conto corrente (RID), RIBA, bonifico bancario, carta di credito, assegno o in contanti presso la sede Tnet. L'erronea attivazione o disattivazione di servizi Tnet non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

All'atto della stesura della presente Carta dei Servizi Tnet non prevede depositi cauzionali o anticipi conversazioni per alcun servizio e non sono quindi definite modalità di restituzione.

Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento, fermo restando il diritto di Tnet di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Tnet gli interessi a titolo indennitario in conformità ed applicazione della disposizione di cui all'art. 7, comma terzo, della Delibera n. 179/03/CSP Tnet si riserva in ogni caso il diritto di modificare le specifiche tecniche dei servizi, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali di contratto, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità già descritte.

Quando la modifica comporti un aumento del prezzo dei servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente.

In tal caso, peraltro, il Cliente, entro tale termine di trenta (30) giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, ai sensi dell'art. 4, primo comma della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/06/CONS e successive modifiche ed integrazioni, mediante comunicazione scritta a Tnet a mezzo lettera raccomandata A.R., da spedire alla sede legale di Tnet.

In mancanza, le variazioni si intendono accettate dal Cliente.

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al lordo di IVA per clienti Consumer e al netto di IVA per Clienti Business.

## 4

### PARTE QUARTA: SEGNALAZIONE E RECLAMI

#### 4.1 ASSISTENZA AI CLIENTI

Al fine di facilitare il rapporto con i Clienti, Tnet ha predisposto un servizio di assistenza amministrativo/commerciale/tecnico raggiungibile telefonicamente al numero 0376263639 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:00 – 19:00 e il Sabato solo per richieste tecniche dalle 8:00 – 12:00 festivi esclusi. Oltre al fax 0376 1672412 è possibile inviare richieste anche a mezzo mail ad indirizzi dedicati:

- [assistenza.technica@tnetservizi.it](mailto:assistenza.technica@tnetservizi.it) per esigenze tecniche,
- [amministrazione@tnetservizi.it](mailto:amministrazione@tnetservizi.it) per esigenze amministrative,
- [commerciale@tnetservizi.it](mailto:commerciale@tnetservizi.it) per esigenze commerciali,
- [info@pec.tnetservizi.it](mailto:info@pec.tnetservizi.it) indirizzo PEC;

Per comunicazioni cartacee la documentazione deve essere spedita a:  
TNET SERVIZI - Via Ciro Menotti 14 - 46100 Mantova (MN).

#### 4.2 GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Cliente può effettuare segnalazioni di guasti, richiedere informazioni, avanzare reclami e avviare pratiche di subentro e cessazione della fornitura utilizzando i contatti sopra citati. Tnet si impegna a prendere in carico la segnalazione pervenuta entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione dello stesso effettuandone notifica al cliente stesso.

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi. Tali reclami devono essere tempestivamente portati a conoscenza di Tnet, via lettera raccomandata o PEC all'indirizzo [info@pec.tnetservizi.it](mailto:info@pec.tnetservizi.it), nei termini individuati al successivo punto 4.4. Dopo la presentazione del reclamo, al Cliente verrà comunicato il nominativo del soggetto responsabile per conto di Tnet dell'indagine relativa alla segnalazione effettuata, il quale diverrà suo diretto referente.

Il Cliente è informato del fatto che mediante tali riferimenti lo stesso potrà ottenere aggiornamenti relativamente allo stato della procedura di reclamo aperto. Tnet si impegna in ogni caso a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una, per quanto possibile, sollecitata risposta ai Clienti all'esito dell'istruttoria; il termine per la definizione dei reclami, non sarà superiore ai trenta (30) (\*) giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Tnet comunica al Cliente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, Tnet indicherà i provvedimenti o le misure adottate, a soddisfazione del cliente, per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. All'esito degli stessi, ove il Cliente non sia ancora soddisfatto, potrà attivare un tentativo di volto a riesaminare la fattispecie, di fronte a uno dei soggetti individuati dall'art. 3, comma 2, del Regolamento di cui alla Delibera n. 203/18/CONS e, in particolare, al Co.re.com, accedendo gratuitamente all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it/>. Il Cliente è informato del fatto che la risoluzione delle controversie tra Tnet e la Clientela, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, conformemente a quanto previsto dalla delibera n. 203/18/CONS e dai suoi allegati, e successive modifiche ed integrazioni, all'esperimento di tale tentativo di conciliazione. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato 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 Tnet 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. In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione del procedimento. In caso di frode accertata per fatti che in alcun modo vedono coinvolta una responsabilità (civile) del Cliente, i pagamenti effettuati sono rimborsati.

(\*) Servizio di QoS Internet (Bitstream): il recesso senza penali a carico del cliente, sarà valutato all'interno di uno specifico test della QoS effettuato dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni ([www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it)); il test valuterà la QoS Internet e, di seguito al test, il Ministero rilascerà al cliente un certificato relativo alla QoS misurata, il quale sarà successivamente presentato dal cliente all'operatore del servizio e da questi analizzato insieme al cliente.

### 4.3 GESTIONE GUASTI

La segnalazione dei guasti deve essere effettuata secondo le modalità al paragrafo 4.1. Tnet eseguirà le verifiche ed assocerà ad ogni evento un ticket interno che a richiesta sarà fornito al Cliente ed utilizzato per rintracciare ogni singola pratica. Ogni segnalazione di guasto ricevuta, entro un'ora dalla stessa, verrà verificata dal primo livello di supporto tecnico e dispacciata al settore di competenza. Tutte le SLA sono riportate nella Proposta di Contratto e possono essere chieste ai contatti di cui al paragrafo 4.1. Durante la risoluzione del guasto i tecnici Tnet potranno richiedere ove possibile la collaborazione del Cliente per eseguire verifiche sul funzionamento degli apparati, cavi ed impostazioni dei computer in sede d'utente. Durante il perdurare del guasto il referente tecnico del Cliente deve sempre essere raggiungibile per permettere al personale Tnet o di ditte Terze d'accedere ai locali per le eventuali riparazioni. In caso di malfunzionamento di apparati hardware, Tnet si adopererà, in caso di comodato e/o locazione degli stessi, alla loro sostituzione e riconfigurazione nei tempi più rapidi possibili senza alcun onere a carico del cliente, salvo danni causati dal Cliente stesso.

A risoluzione del guasto avvenuta, se possibile, i tecnici Tnet contatteranno il Cliente per il collaudo dei servizi e chiusura definitiva del Ticket. Il Cliente durante il perdurare della situazione di guasto potrà contattare il servizio tecnico per aggiornamenti.

#### **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, una tecnico o una squadra incaricata da Tnet 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 Tnet quali irreperibilità del cliente finale, rinvii oltre 30 giorni, rifiuto dell'intervento tecnico, rifiuto per tubazioni interne ostruite, rifiuto per ripensamento, rifiuto per problematiche tecniche non riconducibili a Tnet;
- 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: uso di prodotti non tecnicamente compatibili, errata configurazione d apparati gestiti dal Cliente, guasti di apparati del Cliente, problematiche di cablaggio interno, nonché eventuale indisponibilità della sede Cliente al momento dell'intervento tecnico.

#### 4.4 PROCEDURE DI RIMBORSO

Il mancato rispetto delle SLA di Provisioning e di Assurance determinerà il riconoscimento automatico di indennizzi a carico di Tnet ed a favore del Cliente, a fronte di un reclamo presentato, rispettivamente, entro 6 mesi dal verificarsi del disservizio, ai fini dell'erogazione degli indennizzi contrattuali, e entro 3 mesi da quando il Cliente è venuto a conoscenza del disservizio o avrebbe dovuto secondo l'ordinaria diligenza, ai fini dell'eventuale erogazione degli indennizzi regolamentari di cui alla Delibera n. 347/18/CONS. Sia per quanto riguarda il Provisioning che l'Assurance, Tnet prevede i seguenti indennizzi contrattuali:

- **Servizi con connettività flat:** è previsto un indennizzo pari a 2/30 del canone mensile per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto quanto previsto contrattualmente. Al presentarsi nell'annualità di più eventi che prevedono il rimborso non potranno essere restituite, nella globalità, più di 2 mensilità.
- **Servizi con connettività a consumo:** è previsto un indennizzo pari a 2 (due) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 50 (cinquanta) euro. Al presentarsi nell'annualità di più eventi che prevedono il rimborso non potranno essere restituite, nella globalità, più di 2 mensilità.
- **Errore nell'inserimento in elenco o omissione dall'elenco, dell'area geografica di appartenenza, del nome o del numero telefonico:** il Cliente avrà diritto, su richiesta, ad un indennizzo pari a 25 € in caso di abbonamento residenziale e di 75 € in caso di abbonamento stipulato da aziende; l'informazione verrà comunque fornita in maniera corretta dai servizi "informazioni elenco abbonati", successivamente alla segnalazione da parte del Cliente al Servizio Clienti.

Nel documento fornito al Cliente "SLA e Livelli di Servizio" sono presenti ulteriori casistiche con penali specifiche per servizi FTTH dedicato per Clienti Business. Gli importi sopra elencati saranno automaticamente accreditati sul primo ciclo di fatturazione utile o comunque rimborsati, a seguito di cessazione di rapporto, entro 60 giorni. Attualmente Tnet non prevede offerte di servizi prepagati ma esclusivamente flat o a consumo tariffati sugli effettivi utilizzi.

Rimane fermo il diritto del Cliente di richiedere direttamente gli indennizzi regolamentari previsti dall'art. 4 e 5 del Regolamento di cui alla Delibera n. 347/18/CONS, nei seguenti casi:

- **Ritardo nell'attivazione del servizio/trasloco dell'utenza rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero mancata informazione sulle ragioni del ritardo:** il Cliente avrà diritto a un indennizzo, per ogni giorno di ritardo, a euro 7,50 per servizio non accessorio, euro 2,50 per servizio accessorio (fino a un massimo di euro 300), euro 1 per ogni servizio gratuito (fino a un massimo di euro 100).

- **Sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi in assenza dei presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso:** il Cliente avrà diritto ad indennizzi, per ogni giorno di ritardo, pari a quelli previsti in caso di ritardo nell'attivazione.
- **Ipotesi specifiche di cui all'art. 13 della Delibera 347/18/CONS:** gli importi degli indennizzi di cui alle due ipotesi precedenti sono maggiorati conformemente ai relativi commi 2 e 3.

#### **4.5 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE**

In caso di addebito errato di somme non dovute l'utente deve effettuare nei confronti di Tnet (vedi paragrafo 4.1 e 4.2) una segnalazione atta a portare in evidenza l'addebito errato. Tnet a seguito di verifica ed accettazione della stessa darà comunicazione dell'esito della contestazione ed entro 60 giorni provvederà ad accreditare sul primo ciclo utile della fatturazione gli importi erroneamente addebitati. L'erronea attivazione o disattivazione di servizi Tnet non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

#### **4.6 TEMPISTICHE ATTIVAZIONE SERVIZI**

I tempi di attivazione sono specificati nell'Offerta Commerciale e/o Scheda Servizio che è parte integrante del Contratto sottoscritto dal Cliente. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al fatto del Cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Tnet si impegna ad informare il cliente sulle ragioni del ritardo.

#### **4.7 SOSPENSIONE DEI SERVIZI**

Tnet fornisce informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e riguardo alla disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176 e successive modifiche ed integrazioni, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori. Tnet potrà sospendere, anche solo in parte, il servizio, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione della stessa o di altri operatori.

La sospensione del servizio per modifiche e/o manutenzioni, rese necessarie per una migliore e corretta fruizione del servizio medesimo, sarà comunicata al Cliente in forma idonea con almeno 48 (quarantotto) ore di preavviso (**ART 17. SOSPENSIONE DEI SERVIZI**). Tnet potrà limitare l'erogazione del servizio subordinandola alla prestazione di idonee garanzie per il pagamento degli importi fatturati. In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, Tnet potrà sospendere, in via precauzionalmente il servizio, in modo totale o parziale e potrà inviare una fattura anticipata rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione e sospendere precauzionalmente il servizio. La sospensione del servizio in caso di presunto traffico anomalo è una facoltà di Tnet e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della stessa. Prima della sospensione del servizio, Tnet contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza del medesimo in merito all'effettuazione del presunto traffico anomalo. Ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente Tnet avviserà successivamente il Cliente mediante messaggio telefonico ovvero altre forme di comunicazione scritte (quali fax, telegramma, e-mail ecc.). In ogni caso il servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà provveduto al pagamento del traffico sviluppato o prestato idonee garanzie richieste da Tnet. Il Cliente è informato del fatto che nell'ipotesi di contestazione delle chiamate rivolte a numerazioni satellitari e/o numerazioni per servizi a sovrapprezzo (NNG) di Operatori di Telecomunicazioni terzi, ferme le azioni ordinarie, il servizio potrà essere sospeso da Tnet previo verifica e riscontro delle predette chiamate. Il Cliente è infine informato che nell'ipotesi di mancato pagamento del servizio fatturato, la sospensione del servizio medesimo avverrà da parte di Tnet conformemente alle prescrizioni dettate in materia dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

## 5

### PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

Tnet, in qualità di responsabile del trattamento, garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, garantisce di adottare ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso; assicura infine che il proprio personale è perfettamente a conoscenza di tale normativa essendo stato adeguatamente formato e scelto per capacità, affidabilità e discrezionalità. Il Cliente è stato informato da Tnet che i dati personali forniti al Cliente saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente e al fine della erogazione dei Servizi oggetto del contratto da lui sottoscritto. Il trattamento dei dati da parte di Tnet garantirà la massima riservatezza sui dati del Cliente, che non verranno comunicati a terzi o comunque diffusi per scopi diversi da quelli espressamente previsti dal contratto. La finalità del trattamento di tali dati è quella di individuare il fruitore dei Servizi e renderne effettiva l'erogazione, contabilizzare gli importi relativi e fornire ogni necessaria ed opportuna informazione al Cliente in relazione alla gestione del rapporto contrattuale e ai servizi attualmente offerti o che si renderanno disponibili in futuro. I dati, dopo essere stati trasformati in forma anonima, potranno essere altresì elaborati a fini statistici. L'utilizzazione dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali. I dati del Cliente saranno archiviati in forma cartacea e automatizzata e conservati presso la sede di Tnet, con predisposizione di idonee misure di sicurezza, tali da garantire la tutela e la massima riservatezza di tali dati, che verranno adeguate nel tempo, in conformità alla legge e alla evoluzione tecnica del settore. Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti anche elettronicamente da parte di Mynet ad altri soggetti, persone fisiche e/o giuridiche che forniscono servizi necessari allo svolgimento della attività di Tnet, e pertanto a soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge e resi edotti dei vincoli imposti dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni, comprese le novità normative apportate dal Reg. EU n. 679/2016 e D.lgs n. 101/2018, quali in particolare:

- tutte le società del gruppo Tnet o che comunque utilizzino legittimamente il marchio Tnet;**
- società specializzate nel trattamento gestionale ed operativo del credito commerciale da erogare a clienti, anche potenziali, di Tnet, ovvero nell'espletamento delle procedure previste dalla Decreto legislativo in relazione all'esecuzione del presente Contratto.**

I dati personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da Tnet, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, saranno cancellati o resi anonimi al termine della chiamata, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti tra fornitori di reti in caso di interconnessione o necessario in riferimento a controversie di Tnet e il Cliente. Per le medesime finalità potranno essere sottoposti a trattamento i dati concernenti:

- il numero o l'identificazione del Cliente;
- l'indirizzo e il tipo di Servizio fornito al Cliente;
- il numero degli abbonati chiamati;
- il numero totale delle unità temporali da considerare nel periodo di fatturazione;
- il tipo, l'ora di inizio e la durata delle chiamate effettuate e il volume dei dati trasmessi;
- il tipo, l'ora di inizio e la durata delle chiamate effettuate e il volume dei dati trasmessi;
- altre informazioni concernenti i pagamenti.

Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di Tnet che si occupano della fatturazione o della gestione del traffico, di analisi per conto dei clienti, dell'accertamento di frodi o della commercializzazione dei servizi di telecomunicazione di Tnet. In ogni caso, il Cliente ha i diritti previsti dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e, successivamente, dal Reg. EU n. 679/2016, ovvero, in particolare, può ottenere in qualsiasi momento la conferma dell'esistenza, la comunicazione, l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano. Nelle condizioni Generali di Contratto è presente la normativa specifica (ART 34. PRIVACY).

## **5.1 INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA DBU**

Tnet 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, Tnet 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 Tnet, 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 Tnet non può in alcun modo incidere. Tnet non assume dunque alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati. E' possibile ottenere l'omissione dell'indicazione dell'indirizzo o del nome per esteso. L'elenco telefonico della rete urbana di appartenenza verrà messo a disposizione dell'abbonato mediante consegna a domicilio con l'eventuale addebito delle sole spese di consegna da parte di terzi (sulla base degli accordi vigenti tra questi e Tnet).

## **5.2 REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI**

In conformità alle disposizioni del D.P.R. n. 178/2 010, a partire dal 31 Gennaio 2011 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 "oppor-si" alle telefonate indesiderate iscrivendosi al Registro Pubblico delle Opposizioni.

Per maggiori informazioni è possibile chiamare il n° gratuito 800 265 265 o visitare il sito web : [www.registrodelleopposizioni.it](http://www.registrodelleopposizioni.it).

**6****SERVIZI****6.1 OFFERTE DEI SERVIZI AD ACCESSO DIRETTO**

Tnet crea un accesso diretto verso tutte le aziende, proponendosi come unico operatore per tutte le esigenze di comunicazione riuscendo ad offrire, attraverso le potenzialità e la qualità della larga banda e della rete in ULL (Unbundling Local Loop) di Tnet, una trasmissione ad alta velocità di dati, video, Internet e servizi voce di interconnessione con Operatori terzi, mediante fornitura anche del servizio di "number portability". Per realizzare questo, Tnet ha adottato soluzioni tecnologiche avanzate in grado di supportare una capacità di banda elevata, con protocollo di comunicazione IP (Internet Protocol), per la gestione di traffico dati, video e internet.

**6.2 OFFERTA DEI SERVIZI DI ACCESSO INDIRETTO**

Tnet offre, inoltre, a tutti i propri Clienti non attualmente raggiungibili dai servizi ad Accesso Diretto, il servizio di telefonia fissa nelle modalità CPS (Carrier Preselection – preselezione dell'operatore); i tempi di attivazione di tale servizio sono di circa 10 giorni dalla ricezione da parte di Tnet dell'apposito modulo di abbonamento sottoscritto dal cliente (la tempistica dipende dai tempi di attivazioni di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo). Lo stesso dicasi per servizi Internet xDSL , EFM (Bitstream).

**6.3 SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET**

Tnet offre i seguenti servizi per la connessione ad Internet:

- xDSL** (Accesso a banda larga simmetrico/asimmetrico in modalità bitstream).
- ULL** (Accesso a banda larga simmetrico/asimmetrico con Unbundling del Local Loop, Sub Local Loop)
- WiFi/HiperLan** (Accesso a banda larga wireless)

- FTTH** (Accesso a banda larga via fibra)

**Per poter usufruire dei servizi xDSL/ULL il Cliente deve:**

- disporre di almeno una linea telefonica attiva e in grado di sostenere traffico dati, in alternativa richiedere, sostenendone i costi, l'attivazione di una linea specifica per l'erogazione del servizio.
- risiedere in un'area in cui sia presente la copertura del servizio.

I tempi di attivazione di tali servizi sono di circa 90 (novanta) giorni dalla ricezione da parte di Tnet dell'apposito modulo di abbonamento sottoscritto dal cliente. Le tempistiche previste per il posizionamento di ogni singolo circuito in funzione della tipologia è riportato nelle SLA di Provisioning. Ricordiamo che i tempi sopra citati non corrispondono alle tempistiche per il rilascio dei Servizi per le quali fa fede l'Offerta Commerciale che tiene conto della complessità configurativa dell'eventuale progetto di rete sulle specifiche esigenze del Cliente.

**7****STANDARD DI QUALITA'****7.1 SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA**

Tnet rileva ed aggiorna periodicamente alcuni importanti parametri relativi alla qualità dei servizi offerti e delle modalità di fornitura dei medesimi in adempimento alle prescrizioni delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 131/06/CSP, 179/03/CSP, 254/04/CSP, 79/09/CSP e successivi emendamenti: I dati vengono raccolti e comunicati agli utenti ed all'Autorità, nonché pubblicate periodicamente sul sito [www.tnetservizi.it](http://www.tnetservizi.it), unitamente ai metodi utilizzati per le misurazioni ed ai risultati conseguiti. Tnet si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali impegnandosi ad informare tempestivamente gli utenti. Pertanto, in ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, per l'anno in corso Mynet pubblica i seguenti gruppi di obiettivi di qualità relativi ai Servizi di Comunicazione Elettronica.

**7.2 SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA – ELENCO MISURE**

A seguire viene fornito l'allegato "A" in cui sono pubblicati gli obiettivi per i servizi di accesso ad Internet dalla rete fissa:

- Tempo di attivazione del servizio;**
- Tasso di malfunzionamento per linea di accesso;**
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti;**
- Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga;**
- Addebiti contestati;**
- Indisponibilità del servizio di accesso;**
- Indicatori prestazionali di cui agli allegati 2,3,4,5 della delibera AGCOM 244/08/CSP.**

Le rivelazioni vengono comunicate all'Autorità e pubblicate sul sito internet:

<https://www.tnetservizi.it/it-it/carta-dei-servizi.aspx>

### **7.3 SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA**

Nell'Allegato "B" della presente Carta dei Servizi sono pubblicati i seguenti obiettivi per i servizi di telefonia vocale fissa:

- Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale**
- Tasso di malfunzionamento**
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**
- Tempo di risposta dei servizi tramite operatore**
- Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore**
- Fatture contestate**
- Accuratezza della fatturazione**

### **7.4 SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER TNET)**

Nell'Allegato "C" della presente Carta dei Servizi sono pubblicati i seguenti obiettivi per i servizi telefonici di contatto (call-cTnet):

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo**
- Tasso di risposta dell'addetto**
- Percentuale di reclami risolti senza necessità di ulteriori chiamate**

## 7.5 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi nel 95% dei casi 24 ore al giorno per 365 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. Obiettivo di tasso di malfunzionamento inferiore al 4% mensile (rapporto fra guasti e utenze attive) riferito all'intera infrastruttura di competenza di Tnet o dei fornitori di connettività e/o dei gestori di rete.

## 7.6 EFFICACIA DELLA RETE

Tnet, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- Latenza inferiore ai 50 ms con round trip (99%) fino alle porte di transito e/o peering;
- Tasso di insuccesso nella trasmissione dati
- (packet loss) inferiore al 2,5% fino alle porte di transito e/o peering;

Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di TNET (NOC di MILANO – MANTOVA – BRESCIA – VERONA - TRENTO).

## 7.7 VALIDITA' DEGLI STANDARD

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

## 7.8 AGGIORNAMENTO NORMATIVO

Le disposizioni normative richiamate nella presente Carta dei Servizi sono il Reg. EU n. 679/2016 e D.lgs n. 101/2018 e s.m.

Restano applicabili al settore in cui opera Mnet le disposizioni ancora in vigore del D.lgs n. 196/2003.