

## CARTA DEI SERVIZI (anno di riferimento 2016)

### Premessa

IRIDES srl (di seguito indicata come "IRIDES") nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria Clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla delibera 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", nonché dalla delibera AGCOM 131/06/CSP s.m.i. "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", nonché della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i. "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 s.m.i.", nonché dalle direttive specifiche 254/04/CSP e 79/09 CSP per i servizi di telefonia vocale fissa e seguenti, adotta la presente "Carta dei Servizi", che risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico e i Clienti.

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da IRIDES nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che IRIDES assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei Servizi IRIDES è richiamata nelle condizioni generali di contratto.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra IRIDES e le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi il consumatore (che il Codice del Consumo definisce come "la persona fisica che, in relazione ai contratti di cui alla lettera a), agisce per scopi non riferibili all'attività professionale eventualmente svolta"), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, di seguito indicati come "utenti", indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che IRIDES si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda, e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, nel sito internet <http://www.irides.it>, nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta ai riferimenti del Servizio Clienti. Essa va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall'utente. Il Servizio Clienti di IRIDES è disponibile (durante i giorni e gli orari di apertura) via posta elettronica all'indirizzo [servizioclienti@irides.it](mailto:servizioclienti@irides.it) oppure telefonicamente al numero 800.985284, per fornire ogni informazione al riguardo.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente, la proposta di abbonamento e l'offerta commerciale.

## La Società

IRIDES è una società a responsabilità limitata fondata nel 2001 che si presenta sul mercato come operatore telefonico in tecnologia VoIP, come wholesaler e come rivenditore di servizi di telecomunicazioni e connettività a larga banda in grado di offrire inoltre servizi integrati basati su IP quali telefonia, trasmissione dati, videocomunicazione, stampa, soluzioni informatiche ed altro.

IRIDES si propone come unico fornitore per tutte le esigenze di comunicazione, private e professionali: è infatti in grado, sfruttando la potenzialità della banda larga, di offrire una trasmissione unificata e ad alta velocità di voce, dati, video e Internet tramite il protocollo IP. La tecnologia messa a disposizione consente di erogare velocità di collegamento internet fino a 1000 Mbit/s. Questi servizi, basandosi su tecnologia e apparati di proprietà di OLO installati nelle centrali degli operatori di accesso, raggiungono la sede del Cliente utilizzando nell'ultimo tratto il doppino in rame, collegamenti in fibra ottica o ponti radio wireless. Indipendentemente dal servizio utilizzato per l'accesso alla rete internet, IRIDES offre inoltre le proprie soluzioni di telefonia in tecnologia Voice Over IP (VoIP), collegando un apposito apparato al router installato presso il Cliente, al quale si potrà connettere l'impianto telefonico senza avere una linea tradizionale, e in modalità Carrier Preselection (CPS), sfruttando pertanto una linea telefonica tradizionale attiva con altro operatore come trasporto della voce che verrà gestita da IRIDES.

La composizione di IRIDES è orientata a soddisfare le esigenze della PMI e della Pubblica Amministrazione. Il sito istituzionale di IRIDES è <http://www.irides.it>.

IRIDES è in possesso dell'Autorizzazione Generale Ministeriale per l'erogazione di servizi di Comunicazione Elettronica ed è infatti riconosciuta come Operatore.

## I Servizi

I servizi erogati da IRIDES sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze del Cliente nell'ambito delle connessioni internet a banda larga (cablate e senza fili) della fonia in tecnologia VoIP (Voice Over IP) ed in modalità CPS (Carrier Preselection), nonché dei servizi a valore aggiunto ad essi correlabili e degli apparati necessari all'utilizzo degli stessi, nel rispetto dei principi sotto esposti.

Tutti i servizi sono descritti in dettaglio nelle relative schede presenti sul sito istituzionale di IRIDES, <http://www.irides.it>.

## Provvisoria

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

## CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi di IRIDES si articola in quattro parti:

- la parte prima illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;
- la parte seconda indica come sono regolati i rapporti di IRIDES con gli utenti e l'accessibilità ai servizi;
- la parte terza elenca gli standard qualitativi dei servizi;
- la parte quarta descrive le regolamentazioni a tutela del Cliente, nonché procedure e modalità inerenti rimborsi e indennizzi.

## **1. PARTE PRIMA: I PRINCIPI FONDAMENTALI**

I servizi erogati da IRIDES sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

### **1.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**

IRIDES eroga i propri servizi rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. IRIDES ispira i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi di telecomunicazioni e la normativa di riferimento.

### **1.2 CONTINUITÀ DI SERVIZIO**

IRIDES si impegna a fornire i servizi di telecomunicazioni in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione nonché a cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica. IRIDES utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi non imputabili ad IRIDES. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, IRIDES si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al Cliente. Si informa comunque che i servizi offerti da IRIDES vengono alimentati tramite energia elettrica.

### **1.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO**

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio o del rapporto con il Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente verranno adeguatamente considerate ed interpretate da IRIDES che avrà premura di fornire riscontro a riguardo.

### **1.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA**

IRIDES si impegna ad usare la massima cortesia e il massimo rispetto nel trattamento dei propri Clienti, improntando il rapporto a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'adempimento delle procedure richieste. IRIDES assicura inoltre la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda. Il sito istituzionale è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti.

### **1.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA**

IRIDES persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei suoi servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali allo scopo.

### **1.6 SICUREZZA**

IRIDES si prefigge di mantenere costantemente aggiornata la propria infrastruttura di sicurezza e dei propri Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei data center IRIDES avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, sistemi di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, tutti realizzati con tecnologie di

avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata. IRIDES garantisce standard elevati di affidabilità attraverso:

- la formazione continua del personale IRIDES,
- l'utilizzo di tecnologie leader di mercato,
- il costante aggiornamento e scouting tecnologico.

## 1.7 TUTELA DEI DATI PERSONALI

IRIDES si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i. In particolare, IRIDES tratterà i dati personali dei propri Clienti in conformità con i termini dettati dalla propria informativa privacy accessibile sul sito istituzionale.

Le finalità del trattamento dei dati da parte di IRIDES riguardano: l'integrale esecuzione del contratto, l'elaborazione di studi e ricerche statistiche e di mercato, l'invio e la divulgazione di materiale pubblicitario e informativo, il compimento di attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti e/o servizi, la generazione di comunicazioni commerciali interattive, finalità connesse agli obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo, finalità di tutela e controllo dei crediti.

I dati vengono trattati da IRIDES per: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione, distruzione dei relativi dati, con o senza l'ausilio di mezzi elettronici e automatizzati, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento dei dati stessi.

IRIDES assicura, inoltre, che i propri Clienti possano esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n. 196 mediante l'invio di una lettera raccomandata a IRIDES srl - Strada Antica per Biella, 19 - 13875 Ponderano (BI).

Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Cliente può decidere se, e con quali dati, essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, ed autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale, di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta. In assenza di un'espressa volontà nessun Cliente sarà inserito negli elenchi pubblici cartacei o elettronici. Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base, ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi o modificare il consenso all'utilizzo degli stessi.

## 2. PARTE SECONDA: I RAPPORTI DI IRIDES CON GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Il Cliente interagisce con IRIDES tramite posta elettronica, comunicazione telefonica, fax, corrispondenza postale, per le seguenti attività/richieste: nuove forniture di servizi, nuovi contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette, informazioni e reclami, pagamenti di fatture, addebiti per servizi richiesti e rimborsi. IRIDES è sempre attenta alle esigenze della propria Clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione.

### 2.1 STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

La conclusione del Contratto avviene secondo le modalità previste dalle condizioni generali di Contratto dei singoli servizi offerti da IRIDES.

IRIDES si impegna a comunicare ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche od economiche, con preavviso di 30 giorni dalla data della loro efficacia. Entro tale termine il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a IRIDES mediante lettera raccomandata A/R o PEC. In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione

da parte di IRIDES 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. IRIDES assicura in ogni caso ai propri Clienti una continua informazione in relazione ai servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione, nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il Cliente, attraverso il proprio sito web (<http://www.irides.it>) e/o via posta elettronica.

Se previsto dal Contratto, i servizi si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta esplicita, indirizzata dall'utente a IRIDES o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio, anche qualora l'utente non lo utilizzi; l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali.

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 IRIDES l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso.

## 2.2 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura, trasmessa agli utenti per via telematica, è chiara e di facile consultazione, contiene riferimenti ai singoli servizi, ai periodi di riferimento e ad eventuali consumi. Essa viene inviata via e-mail (o su richiesta via posta cartacea) contestualmente all'emissione. La periodicità di fatturazione è dipendente dal servizio attivato così come la modalità di pagamento, la quale viene scelta dal Cliente in fase di sottoscrizione tra le disponibili per il servizio richiesto. Il pagamento potrà avvenire tramite Bonifico Bancario, Carta di Credito, SDD, RI.BA., contanti o assegno e in ogni caso non potrà essere differente rispetto a quello stabilito in fase di sottoscrizione (dipendente dal servizio richiesto) e riportato in fattura, fatte salve eccezioni comunicate da IRIDES stessa.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di IRIDES di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a IRIDES gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito e le commissioni amministrative eventualmente previste, secondo quanto previsto dal Contratto.

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente. Il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di IRIDES per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

## 2.3 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Cliente può presentare eventuali reclami e segnalazioni relative al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi. Gli eventuali reclami e segnalazioni possono essere portati a conoscenza di IRIDES:

- per telefono, ad un operatore IRIDES, al numero 800.985284 (Servizio Clienti disponibile da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00, salvo festivi);
- per fax (attivo 24 ore al giorno), al numero 015.3809980;
- per posta elettronica certificata, all'indirizzo [irides@pec.it](mailto:irides@pec.it);
- per iscritto, al seguente indirizzo: Servizio Clienti IRIDES srl, Strada Antica per Biella, 19 – 13875 Ponderano (BI).

Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e reportizzato e sarà gestito entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso. IRIDES comunicherà al Cliente l'esito del reclamo o della segnalazione. In caso di accoglimento della contestazione, IRIDES comunicherà le misure correttive adottate per rimuovere le irregolarità e per il ristoro dei pregiudizi arrecati, rimborsando quanto eventualmente dovuto mediante accredito a partire dalla prima fattura utile o operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario, a mezzo bonifico bancario. In caso di rigetto della contestazione, IRIDES comunicherà, comunque, fornendo adeguate motivazioni in merito, la decisione assunta.

## 2.4 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

Premesso che IRIDES mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento dell'infrastruttura, IRIDES si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema. In caso di indisponibilità del servizio, l'utente contatta il servizio assistenza:

- per telefono, ad un operatore IRIDES, al numero 800.985284 (Servizio Clienti disponibile da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00, salvo festivi);
- via chat, ad un operatore IRIDES, collegandosi al sito <http://www.irides.it> (Servizio Clienti disponibile da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00, salvo festivi);
- via e-mail, scrivendo all'indirizzo di posta elettronica [assistenza@irides.it](mailto:assistenza@irides.it).

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 dell'utente. Nel caso l'intervento non fosse risolutivo, l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'infrastruttura e coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.

Per le linee dati, nel caso il problema rilevato possa essere attribuibile alla rete privata dell'utente 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.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete, l'operatore avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal Gestore di Rete e lo staff tecnico di IRIDES resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Nel caso in cui l'esito delle verifiche tecniche fosse negativo e il guasto non dovesse quindi essere rientrato, l'operatore di IRIDES 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 devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

## 3. PARTE TERZA: STANDARD DI QUALITÀ

IRIDES 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, comunicandoli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da IRIDES ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

IRIDES si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali, e 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 (ad es. ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, etc.).

### 3.1.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

I servizi sono attivi 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 quali guasti propri o di terzi.

Si precisa in ogni caso che, per il servizio di telefonia vocale fissa, nella fase di transizione dall'operatore di accesso ai servizi IRIDES le operazioni di permuta fisica della linea e di trasferimento del numero telefonico ("Number portability") potrebbero in casi eccezionali non avvenire in perfetta sincronia, causando l'isolamento temporaneo della numerazione. IRIDES si impegna a rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle esigenze del Cliente e a minimizzare i possibili disagi, al fine di assicurare continuità nell'erogazione del servizio.

### 3.1.2 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

IRIDES si impegna ad attivare il servizio con nuova numerazione geografica entro 30 giorni dalla ricezione della proposta di abbonamento da parte del Cliente o dall'esito positivo delle verifiche tecniche ove previste, le quali avverranno comunque entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta di attivazione, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a IRIDES. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, IRIDES renderà noti al Cliente i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione.

IRIDES si impegna inoltre ad attivare il servizio a seguito della portabilità di un numero telefonico proveniente da altro OLO entro 3 giorni dall'espletamento della pratica, la quale avverrà entro 30 giorni salvo i casi in cui si verifichino, durante la migrazione, problematiche dipendenti dal precedente gestore. IRIDES informerà il Cliente dei motivi del ritardo e si adopererà attraverso le modalità più opportune a seconda della casistica al fine di concludere nel più breve tempo possibile la portabilità del numero telefonico e la conseguente attivazione del servizio.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito istituzionale o contattando il Servizio Clienti.

### 3.1.3 TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

In presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento del servizio, l'obiettivo perseguito da IRIDES per i tempi di riparazione dei malfunzionamenti (considerato dalla segnalazione da parte del Cliente al ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore a 168 ore. In casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore, IRIDES ripristinerà comunque il servizio con la massima celerità.

### 3.1.4 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive rilevate nel medesimo periodo), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 4% per il servizio di connettività internet. Per il servizio di fonia VoIP, l'obiettivo prefissato è un tasso di malfunzionamento inferiore al 2%.

### 3.1.5 TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA

L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza, è un tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" inferiore a 35 secondi sui numeri che prevedono servizi IVR; tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano inferiore a 10 secondi per le chiamate andate a buon fine; tempo totale medio di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto, inferiore a 60 secondi per le chiamate andate a buon fine.

### **3.1.6 ADDEBITI CONTESTATI**

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore all'1%.

### **3.2 PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA**

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di IRIDES all'indirizzo <http://www.irides.it> ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard di qualità riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

## **4 PARTE QUARTA: TUTELA DEL CLIENTE, RIMBORSI E INDENNIZZI**

### **4.1.1 DISABILITAZIONE CHIAMATE**

IRIDES consente gratuitamente ai propri Clienti di bloccare in modo selettivo le chiamate in uscita verso una o più direttrici. Il servizio prevede l'attivazione del blocco di default che, ai sensi della Delibera n. 418/07/CONS, impedisce le chiamate verso (a titolo puramente esemplificativo) le numerazioni non geografiche aventi prefissi 144, 163, 164, 166, 709, 892, 899 e le numerazioni internazionali e satellitari ad alta criticità.

### **4.1.2 TRAFFICO TELEFONICO ANOMALO**

Nei sistemi di commutazione di IRIDES sono attivi degli algoritmi matematici che monitorano costantemente la quantità di traffico generato. Qualora il traffico effettuato dalla singola utenza sia superiore alle soglie medie della stessa, il sistema provvede automaticamente al blocco della numerazione. Nel caso pertanto in cui venga rilevata un'anomalia nel traffico (identificabile come direttrici differenti, quantità di chiamate superiore alla media, utilizzo massivo di contemporaneità od altro), IRIDES provvederà a segnalare al Cliente entro 24 ore l'avvenuta rilevazione del traffico telefonico anomalo e richiederà al Cliente esplicito consenso prima di provvedere alla riabilitazione dell'utenza. Lo sblocco avverrà solo a seguito di certificazione dell'avvenuta bonifica dei sistemi del Cliente che risultano essere stati corrotti.

Per garantire una maggior sicurezza, IRIDES ha implementato, sui servizi con attivi archi di numerazioni consecutive e selezione passante, la possibilità di registrare l'apparato del Cliente solo ed esclusivamente da una serie di indirizzi IP pubblici statici di cui il Cliente è in possesso e che dovrà essere stabilita in fase di sottoscrizione.

### **4.1.3 POSSIBILI FRODI**

In caso di uso indebito, da parte di terzi, di uno o più servizi erogati da IRIDES, il Cliente dovrà presentare regolare denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviarne copia per conoscenza al servizio Clienti IRIDES.

IRIDES non potrà essere in ogni caso ritenuta responsabile della frode eventualmente avvenuta e non risponderà dei danni subiti dal Cliente. Essendo inoltre di totale responsabilità del Cliente il corretto utilizzo del servizio e la custodia con la massima riservatezza delle credenziali di accesso al medesimo, qualunque importo generato sarà riconosciuto come a carico del Cliente in quanto conseguente all'effettiva erogazione da parte di IRIDES della prestazione richiesta e avrà pertanto comportato a IRIDES un lecito aggravio dei costi di fornitura.

I servizi oggetto di potenziale frode saranno sospesi fino alla definizione della controversia, continuando comunque a maturare l'importo relativo al canone fisso, ove previsto, secondo il contratto sottoscritto.



## **4.2 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE**

IRIDES si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro 90 giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

### **4.3.1 INDENNIZZO PER INDEBITA SOSPENSIONE, O CESSAZIONE, AMMINISTRATIVA DEL SERVIZIO**

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione, o cessazione, del servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito dal successivo articolo 4.3.5, IRIDES si impegna ad accertare il disservizio segnalato, entro 7 giorni dalla ricezione della segnalazione e, quando la sospensione stessa risulti essere stata disposta da IRIDES in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel contratto o in violazione del preavviso contrattualmente previsto, IRIDES si impegna ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di sua specifica richiesta nella relativa segnalazione, o successivamente alla stessa: (a) un indennizzo pari ad euro 6,00 per ogni giorno di sospensione del Servizio per il Servizio telefonico e il Servizio di accesso ad Internet; oppure (b) se il disservizio interessa soltanto servizi correlati a quelli di accesso alla rete, un indennizzo complessivamente pari a euro 1,50 per ogni giorno di sospensione.

### **4.3.2 MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI ALL'ART. 4.3.1**

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'art. 4.3.1 verranno corrisposti, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa, successivamente all'accertamento del disservizio. Qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso se superiore ad euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, utilizzando le coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di 60 giorni dall'emissione della fattura.

Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avverrà mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito del corrispettivo anche tramite e-mail. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, ovvero su espressa richiesta dell'utente, se la somma da indennizzare è superiore ad euro 100,00 (cento/00) la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio.

### **4.3.3 INDENNIZZI SU RICHIESTA**

Al verificarsi di specifiche ipotesi di inadempimento o disservizio imputabili ad IRIDES, e quindi escluse le ipotesi riconducibili a caso fortuito, forza maggiore, fatto del Cliente o di terzi, nonché quanto previsto al successivo 4.3.5, IRIDES si impegna, previo accertamento da compiersi entro 45 giorni dalla segnalazione del Cliente, dietro richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere al medesimo un indennizzo, non moltiplicabile per il numero di utenze nella titolarità del Cliente, secondo quanto di seguito indicato:

- per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio telefonico, 1 giorno di sconto di tale Servizi;
- 1 giorno di sconto del Servizio telefonico, per ogni giorno di ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero rispetto a quanto stabilito dalla normativa di settore;
- 1 giorno di sconto del servizio, per ogni giorno di malfunzionamento del servizio non accessorio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici; se detto malfunzionamento è dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a IRIDES, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino del servizio; 0,5 giorni di sconto se il malfunzionamento riguarda solo servizi correlati al servizio di accesso alla rete internet;
- 0,5 giorni di sconto del servizio per ogni giorno di malfunzionamento del servizio da intendersi quale "irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi" imputabile a IRIDES; se detto malfunzionamento è dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a IRIDES, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del

servizio; 0,25 giorni di sconto se il malfunzionamento riguarda solo servizi correlati al servizio di accesso alla rete;

- 0,5 giorni di sconto del servizio telefonico per ogni giorno di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di Carrier Preselection;
- 0,25 giorni di sconto del servizio richiesto per ogni giorno di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti;
- 0,25 giorni di sconto del servizio oggetto di reclamo, per ogni giorno di ritardo nella risposta al reclamo; tale indennizzo sarà calcolato senza tenere conto di reclami successivi o reiterati relativi o connessi al medesimo disservizio;
- 1 anno gratuito del servizio telefonico richiesto, nel caso in cui l'utente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato;
- per le fattispecie di inadempimento o disservizio imputabili a IRIDES per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo trova applicazione lo sconto pari ad 1 giorno per ogni giorno di disservizio in relazione al Servizio telefonico e al Servizio di accesso ad Internet, e lo sconto pari a 0,5 giorno per ogni giorno di disservizio in relazione a servizi o prestazioni correlati al servizio di accesso alla rete di comunicazione.

#### **4.3.4 MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI ALL'ART. 4.3.3**

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'art. 4.3.3 verranno riconosciuti nella fattura successiva rispetto al periodo di fatturazione di accertamento del disservizio. Al riguardo il nostro servizio di assistenza clienti comunicherà all'utente l'avvenuto accredito.

#### **4.3.5 ESCLUSIONE DEGLI INDENNIZZI**

Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto, sempre che IRIDES non abbia omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.

#### **4.4 RESTITUZIONE DEL CREDITO RESIDUO DEI SERVIZI PREPAGATI**

In caso di servizio prepagato il credito residuo verrà integralmente restituito, salvo utilizzo per compensazione di posizioni aperte del titolare del servizio, tramite bonifico bancario dietro richiesta tramite lettera raccomandata A/R da inviarsi entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del servizio a seguito di scadenza, disdetta o recesso anticipato e che contenga le generalità del titolare del servizio e gli estremi completi (codice IBAN e intestatario) del proprio conto bancario.

#### **4.5 RESTITUZIONI DI CAUZIONI O ANTICIPI CONVERSAZIONI**

Qualora previsti, cauzioni o anticipi conversazioni verranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali oppure entro 180 (centottanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali maggiorati di interessi o indennizzi equivalenti a quelli previsti nei casi di inadempimento dell'utente.