



CARTA DEI SERVIZI

PREMESSE

Internet ONE Srl (di seguito anche detta "Internet ONE"), adotta la presente Carta dei Servizi in ottemperanza a quanto previsto dalle Delibere dell'Autorità Garante nelle Comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso internet da postazioni fisse, pubblicate all'indirizzo istituzionale www.agcom.it, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n.249 e successive disposizioni normative.

La Carta dei Servizi intende regolamentare i rapporti tra Internet ONE ed i propri Clienti, rendendo trasparenti i reciproci diritti e doveri nascenti dal rapporto contrattuale tra le parti. Per tale motivo, copia della presente sarà sempre consultabile e scaricabile in formato file all'interno del sito www.internetone.it. La Carta Servizi va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal cliente, trattandosi di un quadro d'insieme soggetto a specificazione contrattuale.

Internet ONE è inoltre a disposizione di tutti coloro che desiderino avere maggiori delucidazioni in merito ai contenuti qui esposti; il servizio clienti può essere contattato ai seguenti recapiti: numero di telefono 0332.226092 o indirizzo e-mail supporto@internetone.it.

1. L'AZIENDA:

1.1. Chi siamo: Internet ONE è una società orientata alla realizzazione di servizi ICT ad alto Valore aggiunto. Nata nel 1996 dopo un'esperienza sul campo maturata al Politecnico di Milano agli albori dell'era Internet, ha saputo fornire nel corso degli anni soluzioni informatiche personalizzate per i clienti business incrementando in maniera costante la propria quota di mercato e il fatturato. I principali asset di Internet ONE sono la completa padronanza delle migliori tecnologie grazie ai continui investimenti in ricerca e sviluppo, la rete (Radio e Fibra Ottica) di proprietà, la capacità di creare proposte su misura per i propri clienti, un servizio di assistenza efficace e gestito direttamente dall'azienda senza call center o intermediari.

1.2. Cosa facciamo: l'attività di Internet ONE è focalizzata sull'offerta di soluzioni di Connettività xDSL e Telefonia VoIP, integrate a servizi in grado di supportare l'operatività del Cliente con grande attenzione al miglior rapporto tra qualità, costo, efficacia ed efficienza. Alcuni dei nostri principali servizi offerti: Connettività wired e wireless con elevata banda garantita, Integrazione della posta del cliente con sistemi di telefonia mobile, Integrazione della telefonia tradizionale con la telefonia



Voip, Backup management dei dati aziendali in modo sicuro, Hosting virtuale, Product management, Videosorveglianza.

1.3. La Nostra Mission: Internet ONE si pone come missione primaria quella di produrre innovazione di servizio e di essere in grado di trasferirla ai Clienti alle migliori condizioni economiche.

2. PRINCIPI GENERALI:

2.1. Eguaglianza ed Imparzialità: Internet ONE offre i propri servizi ai Clienti secondo il principio dell'eguaglianza e dell'imparzialità, senza alcun tipo di distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed orientamenti politici e senza attuare discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui opera. Internet ONE svolge la propria attività ispirandosi a criteri di obiettività, equità e imparzialità. A tali criteri si riconducono anche le condizioni generali di contratto e le condizioni di fornitura al Cliente di servizi specifici.

2.2. Continuità di erogazione dei servizi: Internet ONE, rivolgendo sempre molta attenzione alle esigenze dei propri Clienti, si adopererà tempestivamente per risolvere eventuali problematiche segnalate in relazione alla fruizione dei Servizi. Internet ONE si impegna sempre ad offrire i propri Servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione delle interruzioni indipendenti da Internet ONE o dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, ampliamento o miglioramento dei Servizi stessi e, comunque, in tali ultimi casi porrà in essere tutte le misure necessarie per ridurre il tempo di interruzione ed arrecare il minor disagio possibile al Cliente. Internet ONE non sarà responsabile di interruzioni e/o sospensioni del Servizio dovute a cause di forza maggiore quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: allagamenti, terremoti, incendi ed altri disastri naturali, oltre ad atti e/o omissioni di fornitori di servizi di telecomunicazione o di energia elettrica e in genere di servizi forniti da terzi.

2.3. Partecipazione al miglioramento: Internet ONE è attenta al costante potenziamento, al miglioramento qualitativo ed all'innovazione dei servizi offerti e crede nel principio secondo cui la partecipazione attiva ed il contributo diretto dei Clienti siano determinanti per tale scopo. Per questo motivo, in qualsiasi momento, scrivendo all'indirizzo email dedicato (customercare@internetone.it) il Cliente può farci pervenire reclami, suggerimenti o consigli per continuare a migliorare il nostro servizio. La soddisfazione del Cliente è per noi la cosa più importante. Internet ONE si impegna a fornire un riscontro tempestivo alle comunicazioni ricevute e comunque si adopera per mantenere tempi di risposta al Cliente inferiori ai 5 giorni lavorativi.

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

- 3.1.** In qualità di Internet Service Provider, Internet ONE offre principalmente servizi di connettività xDSL, via radio (wifi) o via cavo (wired), arricchiti di servizi a valore aggiunto tali da soddisfare le esigenze operative di utenti di qualsiasi livello, dal privato alla azienda di grandi dimensioni.
- 3.2.** Per “Servizio principale” o “Servizio” si intende l'erogazione di connettività internet secondo le caratteristiche tecniche e il relativo piano tariffario scelti dal Cliente al momento della stipula del Contratto. Nelle nostre offerte commerciali è sempre specificata la banda massima ottenibile in “Download”, la banda massima ottenibile in “Upload” e la “Mcr/Bmg” ovvero la Banda Minima Garantita da contratto.
- 3.3.** Per “Servizi Integrati” si intendono tutti quei servizi o Prodotti Opzionali aggiuntivi rispetto al Servizio principale ed associabili ad una linea internet. Per Servizi Integrati si intendono, a puro titolo esemplificativo e non esaustivo: telefonia VoIP, fax to mail, email, hosting, housing, backup, videosorveglianza etc.

4. MODALITA' DI ATTIVAZIONE e di EROGAZIONE DEI SERVIZI:

- 4.1.** I Servizi vengono erogati 365 giorni all'anno, 24h su 24h, salvo interruzioni dovute a causa di forza maggiore, guasti e/o attività di manutenzione programmata. In caso di interruzione nella erogazione dei Servizi il cliente potrà richiedere il supporto dell'Assistenza con le modalità e le tempistiche descritte nel successivo paragrafo “Assistenza al Cliente”.
- 4.2.** I servizi di connettività internet via radio (wifi) vengono attivati direttamente da Internet ONE mediante proprio personale tecnico specializzato (di seguito “Installatore”) che prenderà appuntamento con il cliente. Il servizio di attivazione standard comprende la posa in opera dell'antenna su supporto esistente (ad es. palo antenna TV, balcone ecc.), 15 mt di cavo per il collegamento al proprio computer e 1 ora e 30 minuti di manodopera complessiva (nel caso di 2 installatori si intendono 45 minuti cad.). Gli eventuali lavori extra che si renderanno necessari per l'attivazione (ad es. installazione di una staffa, metri aggiuntivi di cavo, creazione di apposite canaline ecc.) verranno prontamente segnalati dall'installatore al cliente e saranno conteggiati a parte (i lavori extra concordati con l'installatore potranno essere pagati, dietro emissione di regolare fattura, direttamente all'installatore stesso). L'installatore provvederà a configurare ed attivare la linea ed ad installare anche gli eventuali servizi o prodotti opzionali acquistati (ad es. access point wifi, telefono VoIP ecc.).

- 4.3.** Per le linee radio (wifi) non essendo possibile, da remoto, verificare al 100% la copertura della sede del Cliente (ad es. per la presenza in loco di ostacoli come piante o edifici), qualora l'installatore accerti in fase di attivazione l'assenza di segnale, il contratto si intenderà risolto di diritto senza necessità di alcuna disdetta di una delle due parti. Il Cliente sarà comunque tenuto a sostenere il solo costo dell'uscita dell'Installatore pari a € 40,00 + Iva. A tale riguardo si specifica che la "verifica di copertura" presente sul sito internet "www.internetone.it" è da considerarsi come puramente indicativa ed è sempre soggetta a sopralluogo tecnico in loco dell'installatore
- 4.4.** I servizi di connettività internet via cavo (wired) prevedono due fasi di attivazione. In una prima fase il cliente verrà contattato da tecnici specializzati dell'impresa telefonica che si occuperanno di predisporre i relativi cavi all'interno dell'abitazione/ufficio/azienda del Cliente. Successivamente un tecnico specializzato di Internet ONE si occuperà di installare e configurare il router wifi in sede cliente procedendo all'attivazione della linea stessa.
- 4.5.** I tempi di attivazione delle linee radio (wifi) sono variabili e soggetti alle condizioni metereologiche. L'installatore, dovendo operare all'aperto, può farlo solo in condizione meteo idonee (assenza di precipitazioni). Indicativamente, nell'80% dei casi, l'attivazione avviene entro i 20 giorni lavorativi dalla firma del contratto. Per quanto concerne le linee via cavo (wired) i tempi di attivazione variano a seconda della tipologia di linea scelta. Per le ADSL l'attivazione avviene generalmente entro i 40 giorni lavorativi. Per le HDSL e le linee in Fibra l'attivazione avviene generalmente entro gli 80 giorni lavorativi. I tempi di attivazione sono sempre soggetti alla disponibilità del cliente e alla relativa reperibilità dello stesso. Qualora il cliente non si renda reperibile o non consenta l'accesso alla propria abitazione/ufficio/azienda, i tempi di attivazione si allungheranno inevitabilmente.

5. COSTI DEL SERVIZIO:

- 5.1.** I costi relativi ai prodotti e servizi offerti da Internet ONE sono sempre pubblicati sul sito Internet www.internetone.it e nei relativi listini cartacei a disposizione del Cliente presso la sede di Via Piemonte 95 a Varese e nelle sedi dei rivenditori ufficiali.
- 5.2.** Le tariffe relative ai servizi di connettività internet sono sempre "flat" ovvero senza limite di tempo o di dati scaricabili.
- 5.3.** Le tariffe relative al solo servizio di Telefonia VoIP sono calcolate in base all'effettivo consumo con tariffazione al secondo e senza scatti alla risposta. Tutte le informazioni relative ai consumi sono pubblicate nelle rispettive fatture o possono essere richieste in qualsiasi momento al Servizio Clienti di Internet ONE (telefono 0332.226092 e indirizzo e-mail supporto@internetone.it).

- 5.4.** In caso di recesso anticipato potranno essere applicati dei costi per la gestione amministrativa della pratica (vedi "Modalità di Recesso").
- 5.5.** Non sono previsti costi per la gestione amministrativa in caso Upgrade e/o Variazioni di servizi. La richiesta di cambio del piano tariffario potrà essere inoltrata esclusivamente dai Clienti in regola con gli obblighi di pagamento. Se la richiesta di cambio riguarda il "downgrade" della linea (passaggio ad una linea di costo inferiore) il cliente può essere tenuto al rimborso di eventuali promozioni e sconti di cui ha usufruito e che non sono associabili al nuovo piano tariffario. L'eventuale richiesta di modifica del metodo di pagamento e/o dei dati dell'intestatario deve essere formulata attraverso l'apposito modulo che può essere richiesto al Servizio Clienti.

6. DURATA DEL CONTRATTO, MODALITA' DI RINNOVO E RECESSO:

- 6.1.** La durata del contratto, salvo diversi accordi tra le parti, è generalmente di 12 mesi con tacito rinnovo alla scadenza per un eguale periodo. L'eventuale disdetta deve essere comunicata dal cliente entro 30 giorni solari dalla scadenza naturale per i clienti "privati" ed entro 90 giorni solari dalla scadenza naturale per i clienti "business".
- 6.2.** Il Cliente potrà esercitare il recesso dal contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo Raccomandata AR (Internet ONE Srl, via Piemonte 95, 21100 Varese) o PEC (internetone@pec.it). In caso di recesso anticipato prima della scadenza naturale del contratto, Internet ONE avrà diritto di ottenere dal cliente (nel solo caso di cliente "business) un importo pari alla somma degli importi mensili che sarebbero maturati fino alla scadenza del termine sopra indicato. Qualora il Cliente vanti invece un credito, eccedente rispetto all'effettivo periodo di fruizione del servizio terminato a seguito del recesso, Internet ONE Srl provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento del servizio mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario o postale entro 30 (trenta) giorni dalla data di definitiva cessazione del Contratto.
- 6.3.** In caso di recesso anticipato rispetto alla scadenza prevista dal contratto, il Cliente è tenuto a: sostenere un costo per la gestione amministrativa della pratica (da un minimo di € 40,00 + Iva ad un massimo di € 150,00 + Iva a seconda della tipologia dei servizi attivi), a restituire gli importi di eventuali promozioni/sconti di cui ha usufruito, a provvedere, entro trenta giorni dalla data della comunicazione di disdetta, alla restituzione, a mezzo posta o personalmente, presso l'indirizzo "Internet ONE Srl – Via Piemonte 95 – 21100 Varese", di tutti gli apparati (completi e funzionanti)

eventualmente forniti in comodato d'uso con il contratto (ad es. Antenna). La mancata o parziale restituzione e/o il danneggiamento degli apparati comporterà l'addebito dei relativi costi.

7. FATTURAZIONE E MODALITÀ' DI PAGAMENTO:

- 7.1.** Internet ONE provvede ad emettere fattura dei canoni relativi ai servizi a tariffa fissa mensile con cadenza trimestrale anticipata e solo ad attivazione avvenuta. I servizi a consumo vengono invece fatturati al Cliente con cadenza mensile. In caso di pagamento anticipato dell'importo relativo ad un intero anno solare (12 mensilità), verrà emessa una sola fattura e verrà applicato contestualmente uno sconto pari al 3% del valore complessivo della fornitura.
- 7.2.** La fattura viene inviata senza alcun costo in formato elettronico all'indirizzo email indicato dal cliente nella propria scheda anagrafica presente nel contratto. Il cliente ha facoltà di richiedere l'invio della fattura cartacea a mezzo posta: in questo caso specifico verrà addebitato un costo di stampa ed invio pari a €2,50 + Iva a fattura.
- 7.3.** Il cliente ha facoltà di scegliere il metodo di pagamento che preferisce. I metodi di pagamento accettati da Internet ONE sono: domiciliazione bancaria con addebito in c/c delle disposizioni SEPA CORE DIRECT DEBIT mediante compilazione dell'apposito modulo SSD (ex Modulo RID), addebito su carta di credito (anche prepagata). Il bonifico bancario è accettato solo nel caso di pagamento anticipato dell'intera annualità.
- 7.4.** Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Internet ONE di sospendere e/o risolvere il Contratto, il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad Internet ONE gli interessi moratori previsti dalle normative vigenti e le spese sostenute per il recupero del credito.

8. ASSISTENZA AL CLIENTE:

- 8.1.** Internet ONE gestisce direttamente il proprio servizio di assistenza ai clienti, senza ausilio di call center o di soggetti terzi. Questa impostazione garantisce velocità nelle risposte, conoscenza specifica di tutti gli aspetti tecnici, efficacia nella risoluzione dei problemi. Internet ONE si impegna, inoltre, ad assicurare un trattamento cortese e competente ai propri Clienti così come a tutti coloro che desiderano informazioni sui servizi offerti. Indipendentemente dalla modalità di contatto (via posta, e-mail, telefonica), Internet ONE si premura che i propri incaricati siano attenti a

comprendere le effettive esigenze dell'interlocutore, in modo tale da poter suggerire la migliore soluzione, sia che si tratti di individuare il servizio che meglio risponde alle esigenze personali sia che si tratti di stabilire le modalità di risoluzione di una problematica di qualsiasi natura. La cortesia e la competenza sono affiancate dalla chiarezza e dalla trasparenza, entrambe da identificarsi nello sforzo di Internet ONE ad utilizzare in qualsiasi contesto, dalla redazione di testi contrattuali e di informazioni pubblicate sul sito internet alle interazioni dirette col Cliente, un linguaggio facilmente comprensibile e di univoca interpretazione.

8.2. Modalità di Assistenza: Internet ONE mette a disposizione del Cliente un punto di contatto, per la segnalazione delle anomalie o di altri problemi tecnici e per eventuali reclami, che è operativo 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, secondo le seguenti modalità:

- Assistenza Diretta: dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì, esclusi festivi
- Sistema di segnalazione guasti via email ed sms dalle 18.00 alle 8.00 e nei giorni festivi

8.3. Recapiti e Contatti:

- Recapito Telefonico: +39 0332 226092 (Al di fuori dagli orari dell'assistenza diretta è possibile lasciare un messaggio in segreteria o inviare un sms)
- Via Web/Email - "Ticket System": Email (supporto@internetone.it) e dal Sito (<http://supporto.internetone.it/>). Il ticket system consente al cliente di ricevere una risposta automatica che conferma la presa in carico del problema e comunica un identificativo della richiesta per poterne seguire

8.4. Tempistiche di risoluzione dei problemi: la struttura di Internet ONE registra tutti i report di malfunzionamento, i tempi di intervento e di risoluzione, le cause di guasto e le operazioni effettuate per il ripristino del servizio. Alla notifica di un guasto che non consente al Cliente di usufruire dei servizi di Connettività Internet e/o di Fonia, è garantito l'intervento sia presso la centrale dell'operatore che presso la sede del Cliente, e il ripristino con i seguenti tempi (calcolati a partire dalla notifica del guasto secondo l'orario di copertura del servizio sottoscritto per la sede su cui si verifica il disservizio):

- Presa in carico: entro 1 ora lavorativa per contratti "professional/business" e entro 4 ore lavorative per contratti "home/privati"

- Risoluzione del problema: entro 8 ore lavorative nel 95% dei casi ed entro 16 ore lavorative nel restante 5% dei casi per contratti "professional/business" - entro 16 ore lavorative nel 95% dei casi ed entro 32 ore lavorative nel restante 5% dei casi per contratti "home/privati"

Tali tempi di ripristino sono riferiti a guasti che prevedono interventi semplici (come ad es. la sostituzione di una scheda, la sostituzione di un'antenna ecc.) e sono condizionati alla immediata accessibilità agli apparati collocati nei locali del Cliente, pertanto il Cliente si impegna a concedere al personale di Internet ONE e/o di terzi incaricati da Internet ONE, l'accesso ai propri locali, impianti e apparati. In caso contrario, l'intervallo di tempo trascorso in attesa di poter accedere ai locali contenenti gli apparati o le sue connessioni non potrà essere ascritto a Internet ONE.

8.5. Indennizzi riconosciuti in caso di inadempimento: in caso di risoluzione del problema oltre le tempistiche sopra indicate, Internet ONE, per ogni giorno di ritardo, applicherà al cliente uno sconto pari all'0,5% per contratti "professional/business" e pari all'0,3% per contratti "home/privati" calcolato sull'importo (canone annuale) dell'ordine al netto dell'iva, salvo comprovate cause di forza maggiore o motivi non imputabili ad Internet ONE. Resta in ogni caso fermo il diritto dell'utente di accedere alle procedure di risoluzione delle controversie previste dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

8.6. Intervento a vuoto: se il problema diagnosticato non è imputabile a Internet ONE e, nel caso in cui venisse effettuato un intervento presso la sede del Cliente per cause imputabili allo stesso, il Cliente riconoscerà a Internet ONE un rimborso dei costi sostenuti per "intervento a vuoto". Il costo orario di un tecnico è pari a € 45,00 + Iva; il costo fisso di uscita è di € 50,00 + Iva (l'importo minimo fatturabile per singola uscita è pari a € 95 + Iva). Uscite oltre i 25km potranno essere soggette ad ulteriori costi di trasferta.

8.7. Assistenza e Garanzia apparati: tutti gli apparati noleggiati o in comodato d'uso sono garantiti per l'intera durata del contratto.

9. TUTELA DELLA PRIVACY E DELL'ORDINE PUBBLICO

9.1. Internet ONE garantisce all'Utente che i dati personali, acquisiti a seguito della sottoscrizione di un contratto per l'acquisto di servizi, della richiesta di informazioni o della semplice fruizione delle pagine del sito di Internet ONE, vengono gestiti in pieno accordo a quanto disposto dal D. Lgs. 196/2003 e successive modificazioni. Il titolare del trattamento dati è Internet ONE SRL che ha sede in Varese, Via Piemonte 95. Il Cliente potrà in qualsiasi momento richiedere la conferma dell'esistenza dei propri dati personali, l'indicazione della origine, della modalità e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché richiederne la

cancellazione nel caso non sussistano, o siano cessati, rapporti contrattuali. Così come si impegna per la piena difesa del diritto alla privacy, e di qualsiasi altra libertà individuale, Internet ONE si prodiga anche per porre attenzione a che gli Utenti si ispirino al rispetto dei principi dell'ordine pubblico e della sicurezza, evitando di utilizzare la rete internet, pienamente fruibile per il tramite della connettività acquistata da Internet ONE, al fine di veicolare messaggi che siano irrispettosi, offensivi, violenti, e comunque tali da configurare violazione alle leggi dello stato italiano ed alla morale collettiva.

10. MODIFICHE DEL CONTRATTO E DELLA CARTA DEI SERVIZI:

10.1. Internet ONE si riserva la facoltà di apportare modifiche alle condizioni contrattuali e alla presente Carta dei Servizi. Il Cliente accetta ogni modifica resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Modifiche contrattuali di diversa natura, se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per il cliente. Modifiche eventualmente sfavorevoli per l'utente avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate al Cliente ed entro tale termine il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal contratto, senza l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta ad Internet ONE mediante lettera raccomandata A/R, entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica. In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di Internet ONE della comunicazione di recesso del Cliente. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

Ultimo aggiornamento: 28 Aprile 2015