

CARTA DEI SERVIZI 2021

Premessa

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da Atomo Networks s.r.l. nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i relativi diritti, ma anche le responsabilità che l'Operatore si assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei servizi Atomo Networks s.r.l. è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto.

Atomo Networks s.r.l. ha redatto la presente Carta dei Servizi con l'obiettivo di fornire al Cliente (persona 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) un valido strumento di informazione rispetto ai propri diritti in materia di servizi di telecomunicazioni e gli standard di qualità ai quali tali servizi sono tenuti a uniformarsi.

La stessa indica una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino che Atomo Networks s.r.l. 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.

Il presente documento è conforme alle linee guida e ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nella 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 nella Delibera ACCOM 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", nonché nella 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." e seguenti, e nelle Delibere AGCOM 254/04/CSP e 79/09/CSP "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche".

La Carta dei Servizi di Atomo Networks s.r.l. viene aggiornata ogni anno, ove necessario ed è consultabile sul sito www.atomonetworks.com. Il Cliente può richiedere l'invio gratuito della Carta telefonando al numero +39 091 7481023 o inviando una mail a

info@atomonetworks.com. Nella sezione del sito web relativa alla Carta dei Servizi sono disponibili anche le “Prestazioni fornite con l’offerta di base”, le “Informazioni sugli obiettivi ed i risultati di qualità del servizio” e le informazioni relative alla “Trasparenza tariffaria”, sottoscritta dal Cliente e a lui consegnata all’atto della conclusione del contratto.

Chi Siamo

Atomo Networks s.r.l. è un operatore di telecomunicazioni iscritto al ROC n.23437 (Registro Pubblico degli Operatori di Comunicazione) tenuto dall'AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni), detiene Autorizzazione Generale, ai sensi dell'art. 25 del Decreto Legislativo 1 agosto 2003 n. 259, per la fornitura al pubblico di servizi di rete e di comunicazione ed autorizzato all'esercizio di servizi per comunicazione elettronica ISP, WISP e di rivendita del traffico telefonico (reseller).

Ulteriori informazioni sull'azienda possono essere reperite sul sito internet www.atomonetworks.com.

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di Atomo Networks s.r.l. è composta da quattro parti:

- la prima parte illustra i servizi offerti e i principi fondamentali alla base degli stessi;
- la seconda parte disciplina l'accessibilità ai servizi e i rapporti con i clienti;
- la parte terza enuncia gli standard qualitativi dei servizi;
- la parte quarta descrive procedure e modalità dei rimborsi e indennizzi.

PARTE I – Servizi offerti e principi fondamentali

1. Servizi

I servizi offerti da Atomo Networks s.r.l. sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell’ambito dei collegamenti internet e voce con tecnologia:

- a banda larga Wireless/FTTR;
- FTTC "Fiber-To-The-Cabinet"/FTTN "Fiber-To-The-Node";
- FTTH "Fiber-To-The-Home".

In virtù delle suddette tecnologie, offriamo servizi di

- Voip;
- Centralini in Cloud;

- VPS” server in cloud”;
- *Collocation* apparati di rete.

Atomo Networks s.r.l. offre tre tipologie di profili così specificati:

- Profilo Home (abbonamento e prepagato);
- Profilo Business (abbonamento riservato ai possessori di P.Iva);
- Profilo Corporate (abbonamento riservato ai possessori di P.Iva con offerta dedicata oggetto di trattativa riservata).

Le tipologie di installazione che, a scelta del Cliente o per esigenze tecniche, potranno essere eseguite sono:

INSTALLAZIONE STANDARD:

- Installazione CPE su palo/supporto esistente;
- Cavo fino ad un massimo di 20 m e due ore di lavoro;
- Allacciamento e configurazione CPE;

INSTALLAZIONE NON STANDARD:

- Nuovo palo/supporto per installazione CPE “a carico del cliente”;
- Cavo oltre 20 m e surplus di ore di lavoro “a carico del cliente”
- Canaletta, nuova tubazione “a carico del cliente”;
- Configurazione terzi apparati “a carico del cliente”.

Le due tipologie di installazione per la tecnologia FTTH che, per esigenze tecniche, potranno essere eseguite sono:

INSTALLAZIONE STANDARD:

- configurazione CPE;
- cavo in fibra ottica fino a 30mt;

INSTALLAZIONE NON STANDARD:

- cavo in fibra ottica oltre i 30 mt (dal 31° metro si calcola 1€ per ogni metro “a carico del cliente”);
- scavi per infrastruttura “a carico del cliente”;
- Canalina, nuova tubazione “a carico del cliente”;
- Configurazione terzi apparati “a carico del cliente”.

Informazioni specifiche sui servizi proposti possono essere reperite sul sito internet

www.atomonetworks.com.

2. Principi fondamentali

I servizi erogati da Atomo Networks s.r.l. rispettano i principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, continuità dei servizi, correttezza, cortesia, trasparenza, efficienza, efficacia, sicurezza e privacy.

2.1 Uguaglianza e imparzialità di trattamento

Atomo Networks s.r.l. offre i propri servizi garantendo uguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra i clienti e non operando qualsivoglia discriminazione, nel rispetto dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Inoltre, Atomo Networks s.r.l. garantisce misure agevolate, atte a favorire l'accesso ai disabili ai propri servizi, così come previsto dalla Delibera Agcom 46/17/CONS e s.m.i., così come meglio specificato sul sito istituzionale.

2.2 Partecipazione al miglioramento

L'Operatore garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. I nostri clienti possono inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso il Servizio Clienti.

In riferimento ai reclami e alle segnalazioni, si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 30 (trenta) giorni dalla ricezione.

2.3 Continuità dei servizi

Atomo Networks s.r.l. fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, ad eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e/o riparazione, nonché a cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica.

Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, Atomo Networks s.r.l. adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio, eventualmente informando in anticipo i propri clienti degli interventi di manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi.

Nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti, Atomo Networks s.r.l. utilizza tutte le innovazioni tecnologiche

a sua disposizione per garantire la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta dell'Operatore.

Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili; in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia).

Nel caso specifico dei servizi wireless 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.

2.4 Correttezza, cortesia e Trasparenza

Atomo Networks s.r.l. assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo cliente, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate.

Atomo Networks s.r.l. si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo.

Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, Atomo Networks s.r.l. si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti.

2.5 Efficienza ed efficacia

Atomo Networks s.r.l. persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti agli utenti, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, amministrative e procedurali più adatte allo scopo.

2.6 Sicurezza e privacy

2.6.1 Sicurezza dell'infrastruttura

Atomo Networks s.r.l. si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni,

eventualmente anche illeciti. In particolare, l'Operatore garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam. La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei nostri datacenter avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, tutti realizzati con tecnologie all'avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata.

La gestione della sicurezza internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di Atomo Networks s.r.l. che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso la loro eccellente formazione e l'utilizzo di tecnologie all'avanguardia.

2.6.2 Privacy

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs 196/03 e s.m.i. e degli artt.12-14 del Regolamento UE 2016/679, Atomo Networks s.r.l. informa il Cliente, che ne prende atto, che i dati personali forniti da esso potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da Atomo Networks s.r.l. – via Corsitti n.17, Borgetto 90042 (PA).

Il titolare del trattamento è Atomo Networks s.r.l., la quale ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (*Data Protection Officer* o "DPO), disponibile all'indirizzo fornito sul sito www.atomonetworks.com per qualunque informazione inerente il trattamento dei dati personali effettuato dal Titolare.

Ai sensi degli artt. 15-21 del Regolamento UE 2016/679, il Cliente potrà esercitare i relativi diritti fra i quali la possibilità di consultare, modificare, cancellare i propri dati o opporsi per motivi legittimi al loro trattamento, rivolgendosi al Titolare medesimo: ATOMO NETWORKS S.R.L.- via Corsitti n.17, Borgetto 90042 (PA).

Atomo Networks s.r.l. si obbliga a non divulgare a terzi i dati personali del Cliente ed a mantenerli riservati. Il Cliente fornisce a Atomo Networks s.r.l. espresso consenso alla trasmissione da parte di questa dei propri dati a soggetti dalla stessa delegati per l'espletamento di servizi tecnici e amministrativi connessi con l'oggetto del presente Contratto e che, a loro volta, siano obbligati al vincolo della riservatezza. Nell'ipotesi in cui il Cliente abbia prescelto di pagare i corrispettivi dovuti per l'erogazione del Servizio mediante addebito degli stessi su carta di credito e/o bonifico su cc, il Cliente presta preventivamente il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di credito di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa a Atomo Networks s.r.l., anche se effettuata anticipatamente rispetto alla comunicazione diretta allo stesso Cliente. Ai fini della fornitura ed erogazione continuativa del Servizio sono trattati anche i dati della carta di credito del Cliente.

Il Cliente può consentire a Atomo Networks s.r.l. di trattare direttamente o comunicare a terzi i propri dati personali per le seguenti ulteriori finalità: elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato; inviare materiale pubblicitario e informativo; compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti o servizi; inviare informazioni commerciali; effettuare comunicazioni commerciali interattive.

Atomo Networks s.r.l. e il Cliente si obbligano a mantenere riservate tutte le informazioni ottenute nell'esecuzione del Contratto, i dati e le comunicazioni trasmesse per mezzo del Servizio e a non divulgarle ad alcuno senza il consenso dell'altra Parte, salvo che siano già in possesso del soggetto che le riceve prima di tale divulgazione oppure siano di pubblico dominio per ragioni non conseguenti alla violazione del presente obbligo di riservatezza o siano stati ottenuti da terzi non soggetti a vincoli di riservatezza. È fatta salva la possibilità per Atomo Networks s.r.l. e per il Cliente di trasmettere tali informazioni, dati e comunicazioni ai propri dipendenti o incaricati che necessitino di conoscerle ai fini del trattamento degli stessi consentito dal Contratto.

Ai sensi, per gli effetti e nei limiti di cui alle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali, Atomo Networks s.r.l. garantisce la riservatezza delle comunicazioni effettuate attraverso il servizio di posta elettronica offerto al Cliente. Le predette comunicazioni non saranno verificate, controllate o sottoposte a censura da parte di Atomo Networks s.r.l., ad esclusione di eventuali provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria nelle forme e nelle modalità previste dalla legge.

Il Cliente potrà comunicare a Atomo Networks s.r.l. in via telematica eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

2.6.3 Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale

Atomo Networks s.r.l. contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti Atomo Networks s.r.l. devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

2.7 Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale

Atomo Networks s.r.l. si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

PARTE II - I rapporti con gli utenti e l'accessibilità ai servizi

Il Cliente interagisce con Atomo Networks s.r.l. tramite posta elettronica certificata (PEC), telefono, comunicazioni via fax, corrispondenza postale, apertura ticket, Chat per le seguenti attività/richieste: forniture di servizi, contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette e recessi, informazioni e reclami. Atomo Networks s.r.l. è sempre attenta alle esigenze della propria clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione, verificando costantemente la qualità degli stessi tramite l'ottimizzazione dei processi che ne regolano la fornitura.

1. Informazione agli utenti

Atomo Networks s.r.l. rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà. Al fine di perseguire questo obiettivo Atomo Networks s.r.l. si impegna quindi a:

- a) specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, costi aggiuntivi e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- b) descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- c) fornire, tramite il proprio servizio clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- d) informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;
- e) specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;
- f) indicare in sintesi le procedure per i reclami nonché le procedure per la risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dall'All. A delibera 203/18/CONS – "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" e s.m.i.;
- g) indicare in sintesi indennizzi e rimborsi da effettuare al cliente in caso di servizio insoddisfacente.

2. Adesione ai servizi

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto seguente della presente Carta dei Servizi.

L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente. La conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera 519/15/CONS "Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" 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"). Atomo Networks s.r.l. pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente.

I tempi medi di attivazione dei servizi sono indicati da Atomo Networks s.r.l. al Cliente in fase di offerta. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Atomo Networks s.r.l. si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

3. Stipula, modifica, recesso e disdetta dal contratto

La conclusione del Contratto avviene secondo le modalità previste dalle condizioni generali di Contratto e dei singoli listini Atomo.

La fatturazione da parte di Atomo Networks s.r.l. avviene al momento del pagamento effettivo da parte del Cliente: anche in caso di pagamento anticipato, il costo del servizio decorre dal momento della reale attivazione dello stesso.

Atomo Networks s.r.l. si impegna a comunicare ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche od economiche, con preavviso di 30 (trenta) 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 alcun costo, dandone comunicazione scritta mediante lettera raccomandata a/r o attraverso Posta Elettronica Certificata (PEC).

In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine sopra indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo

al termine ultimo per il recesso.

Per la durata del contratto si rinvia a quanto previsto e convenuto tra le parti nel listino prezzi e servizi prescelto e sottoscritto/accettato dal Cliente.

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 l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, come indicato nelle condizioni generali di Contratto.

Il recesso avrà effetto 30gg dopo la data di ricezione della disdetta ed il Cliente HOME e BUSINESS sarà tenuto a corrispondere ad Atomo: I) tutti gli importi dovuti relativamente ai Servizi erogati fino alla predetta data; II) in caso di recesso anticipato (prima della naturale scadenza contrattuale) l'importo di euro 49,28 IVA inclusa per dismissione servizi FTTR- FWA- Radio e FTTH Proprietaria, euro 49,64 IVA inclusa per dismissione servizi Wholesale Fastweb, euro 49,66 IVA inclusa per dismissione servizi TIM FTTC/FTTH, euro 52,29 per dismissione servizi Open Fiber; solo per i Clienti **business**, i predetti importi si intendono IVA ESCLUSA (costi calcolati in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera N.481/18/CONS sulla corretta applicazione dell'art. 1, commi 2, 3 e 3 ter del D.L. n.7/2007 convertito dalla L.n. 40/2007, come modificato dalla L. n.124/2017).

A fronte di sottoscrizione di contratti con particolari Promozioni/Offerte Commerciali Scontate (es. canoni scontati), il Cliente, qualora decida di richiedere il recesso anticipato del contratto (prima della naturale scadenza e/o della Promozione/Offerta Commerciale Scontata) autorizza Atomo ad addebitargli tutti gli importi non ancora saldati ed equivalenti alle somme dei valori al lordo degli sconti, sia fissi sia variabili non versati per effetto delle promozioni (es. gli importi mancanti fino al raggiungimento del dodicesimo/ventiquattresimo mese - determinati dalla differenza tra il valore del canone mensile a listino e il valore del canone scontato).

Tale ipotesi troverà applicazione anche in caso di vendita a rate o pagamento rateale dei dispositivi forniti da Atomo: in tale ipotesi il Cliente potrà scegliere se pagare le rate residue in un'unica soluzione o rispettare la rateizzazione.

Se la modalità di pagamento prescelta dal cliente è addebito sul conto, Atomo sarà autorizzata ad addebitare le predette somme.

4. Esercizio del diritto di ripensamento di cui al D.Lgs. 206/2005 e s.m.i. - Contratto a distanza

Il Cliente, in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di

contratti negoziati fuori dai locali commerciali, può esercitare anche il diritto di recesso nelle forme e con le modalità previste dagli artt. 52 e ss. del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla Data di Perfezionamento del Contratto. In particolare, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso dandone comunicazione ad Atomo Networks s.r.l. a mezzo pec (atomonetworks@pec.it) o lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, inviando la stessa a Atomo Networks s.r.l., Via Corsitti, 17, 90042 Borgetto (PA). Atomo Networks, a seguito della ricezione di detta raccomandata, darà riscontro al Cliente dell'avvenuta disattivazione del servizio nei tempi tecnici necessari.

Atomo Networks rimborserà, entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta di recesso, gli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente. La stessa non sarà, invece, tenuta al rimborso dei pagamenti ricevuti dal Cliente e correlati al Servizio eventualmente fruito. Il Cliente, di contro, restituirà, a proprie spese, gli apparati venduti e/o consegnati allo stesso in comodato d'uso al momento della stipula.

5. Servizio clienti e assistenza

Lavorare al tuo fianco significa ascoltare le tue richieste e prendersi carico delle tue necessità senza farti perdere tempo con messaggi registrati.

Il nostro servizio clienti opera esclusivamente con personale dipendente e garantisce i tempi di risposta più rapidi:

- Risposta diretta tramite servizio di *front office/reception*;
- Senza risponditori automatici e con l'ausilio del centralino;
- Rispondiamo dalla nostra sede.

Il servizio clienti è suddiviso in quattro processi aziendali: *Inbound*, *Outbound*, *Provisioning* e *Assurance*. Ogni processo coinvolge gruppi di persone preparate per assicurare la migliore qualità dei servizi e specializzate per affrontare e risolvere in tempi brevi eventuali problemi tecnici, commerciali e amministrativi:

INBOUND:

- risponde alle tue chiamate rapidamente;
- in caso di guasto apre un ticket e lo inoltra al NOC "Network Operation Center";
- ringrazia per la collaborazione quanto riceve un reclamo.

OUTBOUND:

- ti informa sulle novità relative agli sviluppi tecnici e commerciali delle nostre offerte;

- monitora le tue linee di accesso e ti informa subito in caso di guasto;
- ti avvisa in caso di chiamate all'estero di lunga durata.

PROVISIONING:

- evade i tuoi ordini nel rispetto dei tempi concordati;
- ti aggiorna sullo stato di avanzamento dell'ordine;
- cura l'installazione degli apparati preso la tua sede.

ASSURANCE:

- cura direttamente la risoluzione dei problemi tecnici di rete e presso la sede della tua azienda;
- fornisce supporto tecnico telefonico ai suoi consulenti networking e di telecomunicazione.

Il Servizio Clienti Atomo Networks s.r.l. Home e Business fornisce un supporto completo e gratuito chiamando il numero telefonico 091 748 10 23 oppure inviando una mail ai seguenti indirizzi:

- informazioni commerciali (info@atomonetworks.com);
- segnalazione guasti/disservizi (info@atomonetworks.com);
- accettazione e gestione reclami (info@atomonetworks.com);
- amministrazione (amministrazione@atomonetworks.com).

Il Servizio Clienti "Home" è attivo dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14:30 alle 19,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00, chiamando il numero telefonico 091 748 10 23 (la chiamata è a pagamento secondo il proprio piano tariffario).

Il Servizio Clienti "Business" è attivo dalle ore 09.00 alle 22:00 dal lunedì alla domenica, chiamando il numero telefonico 091 748 10 23 (la chiamata è a pagamento secondo il proprio piano tariffario) ed inserendo il proprio codice segreto che gli sarà fornito successivamente all'attivazione tramite mail.

6. Fatturazione e pagamenti

La fattura, trasmessa agli utenti per via telematica, è chiara e di facile consultazione, contiene informazioni riguardanti i singoli Servizi, i periodi di riferimento e i consumi.

Il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario, carta di credito, bollettino postale o a mezzo SDD (SEPA Direct Debit) così come meglio specificato nelle Condizioni generali di contratto. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Atomo

Networks di risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto. L'erronea attivazione o disattivazione di servizi Atomo non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

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 Atomo Networks per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

7. Reclami, segnalazioni e relativa procedura

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti. L'Operatore si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica certificata (PEC), telefono, fax e posta ordinaria, chat al servizio di assistenza tecnica o amministrativa. La segnalazione verrà presa in carico entro il giorno lavorativo successivo. Atomo Networks si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e, comunque, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presentazione.

La comunicazione di Atomo Networks al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevederà:

a) in caso di accoglimento del reclamo, le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate, applicando anche l'allegato A della Delibera 347/18 CONS;

b) in caso di rifiuto del reclamo, le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rifiuto.

In ogni caso, è facoltà del Cliente di esprimere, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 203/18/CONS s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio, oppure in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali, in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate in un'ottica di trasparenza.

In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo

diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 203/18/CONS e s.m.i., la quale stabilisce che la presentazione delle istanze di risoluzione delle controversie da parte degli utenti, a partire dal 23 luglio 2018, dovrà avvenire effettuando l'accesso alla piattaforma ConciliaWeb, all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>.

In presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, Atomo Networks si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema. In caso di indisponibilità della linea, l'utente contatta il servizio assistenza Clienti. 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 sia risolutivo, l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di Atomo Networks e coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto dell'Operatore, l'intervento è immediato e si forniscono all'utente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Elaborata la chiusura guasto, il Cliente verrà contattato dal servizio di assistenza per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso.

Nel caso il problema rilevato risultasse 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 dati.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (ad esempio Telecom Italia o altro gestore), 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 Atomo Networks 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.

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di Atomo Networks contatterà l'utente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore 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.

Parte III - Standard qualitativi dei servizi

1. Standard generali e particolari

Atomo Networks 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 Atomo Networks ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

Per l'anno in corso Atomo Networks ha individuato i seguenti standard di qualità:

1.1 Servizi di accesso a internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP e s.m.i.)

- a) continuità del servizio;
- b) tasso di efficacia della rete;
- c) tempi di attivazione dei servizi;
- d) tasso di malfunzionamento;
- e) tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
- f) tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
- g) addebiti contestati;
- h) indisponibilità del servizio di accesso in dial-up;
- i) indicatori prestazionali di cui agli allegati 2,3,4,5 della delibera AGCOM 244/08/CSP

s.m.i..

a) Continuità del servizio

I servizi di comunicazione elettronica 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.

b) Efficacia della rete

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

- latenza inferiore ai 100 ms round trip (99%) fino alle porte di transito e/o *peering*;
- tasso di insuccesso nella trasmissione dati (*packet loss*) inferiore al 5% fino alle porte di transito e/o *peering*;

Tutte le misure si intendono effettuate sul *backbone IP* di Atomo Networks (NOC di Carini (PA)).

c) Tempi di attivazione dei servizi – Indicatore 1 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e a larga banda Wireless/FTTC/FTTH.

L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è entro un tempo medio di 30 (trenta) giorni per servizi a banda larga xDSL e di 25 (venticinque) giorni per servizi a larga banda Wireless/FTTC/FTTH. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito istituzionale.

d) Tasso di malfunzionamento – Indicatore 2 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e a larga banda Wireless/FTTC/FTTH.

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 a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 3,95 %.

e) Tempi di riparazione dei malfunzionamenti – Indicatore 3 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e a larga banda

Wireless/FTTC/FTTH.

L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore a 147 ore.

f) Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza – Indicatore 4 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.

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 36 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 59 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 116 secondi per le chiamate andate a buon fine.

g) Addebiti contestati – Indicatore 5 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.

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 al 3%.

h) Ulteriori indicatori – Indicatori 2-5 di cui alla Delibera 244/08/CSP s.m.i.

Indicatori applicabili ai servizi di Comunicazione Elettronica

I quattro indicatori si riferiscono a “velocità di trasmissione dei dati”, “tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati”, “ritardo di trasmissione dati in una singola direzione” e “tasso di perdita dei pacchetti”. Gli obiettivi perseguiti per questi specifici indicatori sono riportati per ciascun profilo di servizio nelle “Prestazioni fornite con l'offerta di base” disponibili sul sito www.atomonetworks.com (<https://www.atomonetworks.com/services-quality-and-transparency>) e sono confrontabili con l'apposito software Ne.me.sys. disponibile sul sito <http://www.misurainternet.it>.

1.2 Servizi di telefonia vocale fissa (Delibera 254/04/CSP)

- a) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- b) Tasso di malfunzionamento;
- c) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- d) Tempo di risposta dei servizi tramite operatore;
- e) Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore;
- f) Fatture contestate;
- g) Accuratezza della fatturazione;

a) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

L'indicatore indica i giorni solari che intercorrono tra il momento dell'ordine del servizio da parte del Cliente ed il giorno in cui il servizio è realmente utilizzabile dal richiedente. L'obiettivo perseguito è di 20 giorni solari con percentile del 95% e di 25 giorni solari con percentile 99%, con una percentuale di allacciamenti eseguiti entro il termine previsto da contratto pari al 95%.

b) Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Indicatore riferito al rapporto tra il numero delle segnalazioni di malfunzionamenti effettivi eseguite dai clienti e il numero medio di linee di accesso attive. L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento inferiore al 3 % per i servizi forniti con strutture proprie.

c) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

L'indicatore si riferisce al tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la sua eliminazione. L'obiettivo perseguito è di un percentile dell'80% pari a 45 ore e di un percentile del 95% pari a 24 ore, con una percentuale del 95% di riparazioni effettuate entro i limiti contrattuali.

d) Tempo di risposta dei servizi tramite operatore

Intervallo di tempo esistente tra la ricezione delle informazioni di indirizzamento e l'istante in cui l'operatore umano risponde per fornire il servizio richiesto.

L'obiettivo perseguito è di 30 secondi di tempo medio di risposta con una percentuale di chiamate pari al 70%.

e) Fatture contestate

Indicatore inteso quale percentuale delle fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

L'obiettivo perseguito è di un valore inferiore al 1%.

f) Accuratezza in fatturazione

Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccrédito degli importi al cliente.

L'obiettivo perseguito è inferiore al 1%.

1.3 Servizi telefonici di contatto - call center - (Delibera 79/09/CSP)

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

- a) Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo;

Indicatore avente ad oggetto il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo.

L'obiettivo perseguito è un tempo inferiore a 30 secondi.

b) Tasso di risposta

Indicatore riguardante il tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta "addetto" nell'IVR e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente.

L'obiettivo perseguito è di 65 secondi quale tempo medio di risposta alle chiamate entranti ed una percentuale di chiamate entranti con un tempo di risposta inferiore a 20 secondi del 45%.

c) Percentuale di reclami risolti senza necessità di ulteriori chiamate

Percentuali di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza.

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale inferiore al 64%.

1.4 Validità della presente carta dei servizi

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.

Parte IV - Rimborsi e indennizzi

1. Somme erroneamente addebitate

Atomo Networks si impegna a rimborsare agli utenti, nella successiva fattura (anche tramite compensazione), le somme erroneamente addebitate.

2. Indennizzi

2.1 Indennizzi su richiesta

Al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizio imputabili a Atomo Networks, a seguito dell'accertamento del ritardo segnalato dal Cliente, Atomo Networks si impegna entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione ed a fronte di richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere un indennizzo (non moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente), il quale verrà corrisposto su base giornaliera in modalità di sconto sulla fattura successiva alla gestione della pratica, per i casi disciplinati dall'allegato A alla delibera n.347/18/CONS.

2.2 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui all'art. 2.1

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi verranno erogati nella fattura/e successive sotto forma di sconto, rispetto al momento dell'accertamento del malfunzionamento.

2.3 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 Atomo Networks non abbia omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.

2.4 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 inviata a mezzo lettera raccomandata A/R 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. La richiesta di restituzione del credito residuo potrà altresì essere inviata contestualmente alla richiesta di recesso o disdetta.